

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
институт
Проектирование зданий и экспертиза недвижимости
кафедра

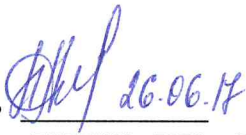
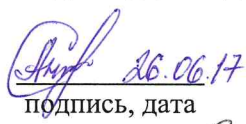
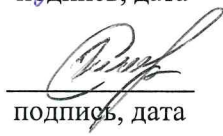
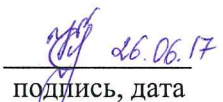
УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Назирова Р.А.
подпись Ф.И.О.
« 26 » 06 20 17 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Разработка системы управления качеством жилищно-коммунальных
услуг
тема

08.04.01 «Строительство»
код и наименование направления

08.04.01.02 «Экспертиза и управление недвижимостью»
код и наименование магистерской программы

Научный руководитель	 подпись, дата	к.э.н, доцент должность, ученая степень	Н.А.Вап инициалы, фамилия
Выпускник	 подпись, дата		Е.В. Антонова инициалы, фамилия
Рецензент	 подпись, дата	к.э.н, профессор должность, ученая степень	С.Б. Глоба инициалы, фамилия
Нормоконтролер	 подпись, дата	ст.преподаватель должность, ученая степень	Е.В. Крелина инициалы, фамилия

Красноярск 2017

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Инженерно-строительный институт

институт

Проектирование зданий и экспертиза недвижимости
кафедра

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой



подпись

Ф.И.О.

« _____ » _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ

НА МАГИСТЕРСКУЮ ДИССЕРТАЦИЮ

Студенту магистратуры Антоновой Елене Владимировне

(фамилия, имя, отчество)

Группа СФ 15-02М Направление (специальность)

270800.68

(код)

«Строительство» 270800.68.02 «Экспертиза и управление
недвижимостью»

(наименование)

Тема магистерской диссертации Разработка системы правления качеством
жилищно-коммунальных услуг

Утверждена приказом по университету № 14470/с от 28.09.2015

Руководитель магистерской диссертации Н.А. Вац, к.э.н., доцент каф.
ПЗиЭН, ФГАОУ ВО ИСИ СФУ

(инициалы, фамилия, место работы и должность)

Исходные данные для магистерской диссертации данные Федеральной
службы государственной статистики России, данные периодической печати,
информация, изложенная в научных статьях и монографиях,
законодательные акты РФ в сфере жилищного-коммунального хозяйства,
нормативные и методические документы по организации и управлению
субъектов системы жилищно-коммунального комплекса, и др.

Перечень разделов магистерской диссертации:

1. Теоретические основы повышения качества жилищно-коммунальных
услуг; 2. Анализ организационно-экономических аспектов обеспечения
качества жилищно-коммунальных услуг; 3. Разработка методического
подхода к повышению качества жилищно-коммунального обслуживания.

Перечень графического или иллюстративного материала с указанием
основных чертежей, плакатов:

Руководитель ВКР

подпись

инициалы и фамилия

Задание принял к исполнению

подпись, инициалы и фамилия студента

« ____ » _____ 20__ г.

РЕЦЕНЗИЯ

на магистерскую диссертацию
Антоновой Елены Владимировны
на тему

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ **ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

представленной к защите по направлению
08.04.01. Строительство
код и наименование направления
по программе 08.04.01.0002 Экспертиза и управление недвижимостью
код и наименование программы

Магистерская диссертация Е.В. Антоновой представляет собой самостоятельное, логически завершённое исследование, содержащие постановку и решение теоретической и практической стороны вопросов повышения качества жилищно-коммунальных услуг в современных российских условиях.

Автором обоснована актуальность темы исследования на основе изучения имеющейся научной литературы, мирового и российского опыта в оказании жилищно-коммунальных услуг.

Целью исследования является разработка методических основ и практических рекомендаций по управлению качеством жилищно-коммунальных услуг.

Научная новизна исследования состоит в разработке методических подходов, обеспечивающих формирование эффективной системы управления качеством жилищно-коммунального обслуживания потребителей рынка ЖКУ.

Практическая значимость исследования заключается в том, что использование методических подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг, путей совершенствования организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ в комплексе будут способствовать повышению качества жилищно-коммунального обслуживания. Предложенные мероприятия рекомендуются для предприятия

ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» г. Красноярск.

Теоретическая и эмпирическая части работы соответствуют поставленным цели, задачам, предмету исследования.

Материал в работе логически структурирован, написан грамотно, понятным и доступным стилем изложения.

Как председателю общественного совета при Службе строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края, мне интересна предлагаемая автором организационная структура общественного совета, но, на мой взгляд, автор рассмотрел ее слишком схематично, без подробного пояснения своих предложений.

Также вызывает вопрос использование автором в таблицах 3.2 – 3.5 в качестве прогнозных годов 2014-2016 гг. Может быть они указываются для сравнения, но в работе об этом не упоминается.

Тем не менее, пояснительная записка выполнена на высоком уровне: содержание, общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций соответствует требованиям к выпускным квалификационным работам магистров.

Поставленные задачи в работе решены, цель достигнута, сделаны основные выводы;

В целом представленное исследование отвечает необходимым требованиям, заслуживает отличной оценки, а его автор Антонова Е.В. заслуживает присуждения степени магистра.

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

уч. степень уч. звание


подпись

ГЛОБА С.Б.
ФИО

Место работы

доцент, зав.каф. «Экономика и управление в строительном комплексе»
ИУБПЭ СФУ



М.П. «23»

06

2017 г.

ОТЗЫВ
научного руководителя на магистерскую диссертацию студента

Антоновой Елены Владимировны
фамилия, имя, отчество

представленной к защите по направлению
08.04.01. Строительство
код и наименование направления

по программе 08.04.01.0002 Экспертиза и управление недвижимостью
код и наименование программы

В период выполнения магистерской диссертации магистрант показал хороший уровень теоретических знаний и практических навыков. Магистрант обладает творческим мышлением, в принятии решений проявил самостоятельность, инициативность и способность к анализу комплекса проблем, связанных с направлением научного исследования.

Проблема жилищно-коммунального хозяйства является особо актуальной и затрагивает интересы большинства населения России, в том числе и город Красноярск. Высокий уровень подготовки магистранта в области инженерных и экономических дисциплин иллюстрирует глубину и оригинальность поставленных в научном исследовании вопросов.

Магистерская диссертация соответствует требованиям к выпускным квалификационным работам магистранта (СТО 4.2-07-2014).

Магистерская диссертация, выполненная Антоновой Е.В., допускается к защите, а ее автор заслуживает присвоения степени магистра по направлению «Строительство».

Руководитель

физический коэф. ПЗиЖН
К.Ф.Н. Прокоп Н.А.

должность, место работы, подпись расшифровка подписи

ученая степень, ученое звание

« 26 » июль 2017 г.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
институт
Проектирование зданий и экспертиза недвижимости
кафедра

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Назиров Р.А.
подпись Ф.И.О.
« ____ » ____ 20 ____ г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Разработка системы управления качеством жилищно-коммунальных
услуг
тема

08.04.01 «Строительство»
код и наименование направления

08.04.01.02 «Экспертиза и управление недвижимостью»
код и наименование магистерской программы

Научный руководитель	_____	<u>к.э.н, доцент</u>	<u>Н.А.Вац</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		<u>Е.В. Антонова</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Рецензент	_____	<u>к.э.н, профессор</u>	<u>С.Б. Глоба</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____	<u>ст.преподаватель</u>	<u>Е.В. Крелина</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия

Красноярск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг .	7
1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг	7
1.2 Анализ отечественных научных исследований и практических разработок по проблеме повышения качества жилищно-коммунальных услуг	27
1.3 Выявление зарубежных особенностей повышения качества жилищно-коммунальных услуг.....	32
2 Анализ организационно-экономических аспектов обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг	45
2.1 Состояние жилищно-коммунального комплекса и его влияние на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг	45
2.2 Анализ системы договорных отношений участников рынка жилищно-коммунальных услуг.....	56
2.3 Выявление и обоснование показателей оценки качества жилищно-коммунальных услуг.....	77
3 Разработка методического подхода к повышению качества жилищно-коммунального обслуживания.....	86
3.1 Методика оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг	86
3.2 Совершенствование государственного контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг	92
3.3 Разработка направлений совершенствования организационно-экономического механизма повышения качества ЖКУ	104
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	119
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	122
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	129

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Состояние жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), высокий уровень износа инженерных сетей и производственного оборудования в отечественном ЖКХ позволяют специалистам объективно судить о результатах, сложившихся в области реформирования отрасли. Необходимость повышения качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) в современных российских условиях приобретает особую актуальность поскольку вектор развития национальной экономики России становится все более ориентированным на инновационные технологии, энергоэффективность и альтернативную энергетику. В этой связи решение данной проблемы напрямую зависит от проводимой государством экономической политики и выработки концептуальных и методических подходов, адекватных требованиям современных рыночных отношений.

Конкурентоспособность предприятий ЖКХ и их инновационное развитие во многом обусловлены не только их способностью оказывать традиционные услуги, но и потенциалом улучшения их качества, снижения издержек и затрат ограниченных природных ресурсов, увеличения точности и скорости обмена информацией между поставщиками и потребителями ЖКУ благодаря сетевым информационным технологиям. Конечного потребителя интересует возможность получать горячую воду и отопление регулярно и бесперебойно с учётом меняющихся климатических условий, чистота питьевой воды и её безопасность для здоровья.

Наличие вышеперечисленных проблем обуславливает необходимость системного изучения, обобщения и критического переосмысления сложившейся практики управления качеством услуг ЖКХ. Незаработанность системы экономических взаимоотношений между субъектами современного ЖКХ и принципов его функционирования, позволяющих эффективно использовать социально-экономический потенциал ЖКХ, а также внедрять

инновационные технологии обусловили актуальность избранной темы исследования.

Степень теоретической разработанности проблемы.

В развитие теории, методологии, формирования и регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг внесли вклад работы следующих авторов: Л.В. Акифьева, Н. Г. Аминова, Е. В. Агитаева, О. В. Журавлевой, И. П. Иванова, Е. А. Каменевой, Ю. Н. Казанова, Е. И. Николаевой, Н. В. Проваленовой, В. В. Светицкой, Ю. Ф. Симионова, Н.А. Соломатова, Л.И. Спирина, Н. И. Сутягиной, Ю. В. Тишукова, Л. Н. Чернышева и др.

Повышению качества продукции, услуг, а также реализации системного и комплексного подходов к ее решению посвящены работы: О. В. Аристова, Дж. Джурана, Е. Н. Михеевой, В. М. Мишина, А. Г. Зекунова, К. В. Темирова и др.

Проблематике совершенствования качества предоставления жилищно-коммунальных услуг посвящены работы: О. Н. Алфериной, И. Н. Гусейнова, А. П. Литвинского, С. П. Нотенко, И. Н. Рыженко, Н. А. Сосновского, Н.А. Соломатовой, Н. А. Хромова, А. А. Чалиева, Т. В. Шибановой и др.

Оценивая результаты, полученные в работах перечисленных авторов, можно отметить, что большинство материалов носит критический характер, в то время, как возникают проблемы повышения качества ЖКУ практического характера. Это обусловило выбор темы исследования, постановку цели и задач.

Целью исследования является разработка методических основ и практических рекомендаций по управлению качеством жилищно-коммунальных услуг.

Достижение поставленной цели исследования предусматривает решение следующих задач:

- определить содержание, сущность ЖКУ и разработать их классификацию;
- исследовать систему организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ;

- выявить и обосновать систему показателей и критериев оценки качества ЖКУ;
- совершенствовать методику оценки качества предоставления ЖКУ;
- исследовать систему государственного контроля качества ЖКУ и предложить мероприятия по ее совершенствованию;
- разработать мероприятия повышения качества ЖКУ.

Объект исследования – система управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска.

Предмет исследования - организационно-экономические отношения, возникающие в процессе управления качеством услуг ЖКХ.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды отечественных ученых-экономистов, практиков по проблемам качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, реформирования ЖКХ России, управления объектами ЖКХ, нормативно-правовые акты Российской Федерации, Красноярского края.

Методологической основой исследования являются системный подход, экономический и статистический анализ, расчетно-аналитический метод, методы сравнения, статистический метод, метод группировок, анкетный опрос, экспертные оценки.

Информационной базой исследования послужили данные Федеральной службы государственной статистики РФ и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Министерства экономики Красноярского края, федеральные и региональные нормативные акты и программы, программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры муниципальных образований г. Красноярска, материалы научно-практических конференций, методические разработки и рекомендации по изучаемым вопросам, монографии, научные издания по теме исследования, материалы справочно-правовых систем и информационно-аналитических систем сети Интернет.

Научная новизна исследования состоит в разработке методических подходов, обеспечивающих формирование эффективной системы управления качеством жилищно-коммунального обслуживания потребителей рынка ЖКУ.

Практическая значимость исследования заключается в том, использование методических подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг, путей совершенствования организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ, в комплексе будут способствовать повышению качества жилищно-коммунального обслуживания. Предложенные мероприятия будут полезны для предприятия ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» г. Красноярск.

Содержание диссертационного исследования соответствует пункту паспорта специальности ВАК 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: строительство) пункту 1.3.73 Анализ состояния и определение тенденций развития сферы ЖКХ различных организационно-правовых форм функционирования.

Публикации. Основные положения и выводы диссертации отражены в 4 научных публикации общим объемом, в том числе 1 статья в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ. В работах раскрыты основные теоретические положения процесса формирования эффективной системы функционирования жилищно-коммунального комплекса и механизмы повышения качества ЖКУ.

1 Теоретические основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг

1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения граждан, охватывает все население страны и в связи с этим занимает исключительное положение в ряду прочих отраслей экономики и сферы услуг.

ЖКХ – это совокупность предприятий, служб и хозяйств, призванных обеспечить населению комфортное проживание путем предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), отвечающих современным стандартам качества.

ЖКХ традиционно рассматривают как единую систему. Между тем она состоит из двух самостоятельных подсистем, имеющих свои экономические и технические особенности:

жилищное хозяйство - сфера экономики и часть хозяйства страны, которая обеспечивает содержание в надлежащем состоянии и функционирование жилищного фонда (совокупности жилых и вспомогательных помещений);

и *коммунальное хозяйство* - многоотраслевая комплексная сфера хозяйствования, в которую входят предприятия, специализирующиеся на предоставлении услуг тепло -, электро -, газо-, водоснабжения и водоотведения.
[40]

К особенностям жилищно-коммунального хозяйства можно отнести:

1. сочетание производственных и непроизводственных функций, связанных с изготовлением материальных продуктов и оказанием услуг;
2. особую социальную значимость, усиливающую необходимость государственного регулирования и контроля со стороны потребителей;

3. представленность как естественными монополиями (транспортировка энергии, водоснабжение и водоотведение), так и отраслями, в которых возможна и необходима конкуренция (производство и оказание услуг);

4. сочетание крупного (производство энергии, водоканал и т.п.) и малого бизнеса;

5. рассредоточение организаций по оказанию услуг соответственно системе расселения, что обуславливает особую роль местных органов самоуправления;

6. многообразие потребителей;

7. многоотраслевой характер;

8. преимущественно местный характер обслуживания;

9. тесная связь с промышленностью, строительством. [45]

Функционирование ЖКХ – это деятельность по сохранности и эффективному использованию жилищного фонда, бесперебойное обеспечение ЖКУ, необходимыми для жизнедеятельности человека, постоянное повышение уровня благоустройства, содержание зданий и территорий в санитарном состоянии и создание общего комфорта проживания.

К *субъектам* ЖКХ относятся: производитель услуг ЖКХ, управляющие компании, потребитель жилищно-коммунальных услуг. [45]

Анализ различных определений понятия «жилищно-коммунального хозяйства» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют деятельность по оказанию услуг, формирующих среду обитания человека. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунального хозяйства».

Большинство авторов, дают схожие определения понятию «ЖКХ». При этом одной из основных черт в определении данного понятия выступает улучшение условий жизнедеятельности населения. Определения понятия «ЖКХ» представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Определение понятия «жилищно-коммунального хозяйства»

Автор	Определение понятия «развитие жилищно-коммунального хозяйства»
Л.В. Акифьева [13, с. 8]	Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс услуг, формирующих среду обитания человека, тем самым определяя свою специфику, которую необходимо учитывать при принятии управленческих решений в сфере эксплуатации и управления жилищным фондом.
Б.А. Карягин [14, с. 7]	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) представляет собой отрасль сферы услуг и важнейшую часть территориальной инфраструктуры, определяющую условия жизнедеятельности человека. Оно является наиболее сложной и разветвленной отраслью городского хозяйства, формирует качество жизни населения, культуру быта и образ жизни, во многом определяет социально-экономический потенциал территорий, их инвестиционную привлекательность.
С.Б. Козлова [15, с. 12]	Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль экономики объединяющая производственную деятельность и деятельность по оказанию услуг и представленная совокупностью объектов жилищного и коммунального назначения, предприятиями и организациями, осуществляющими эксплуатацию и управление этими объектами.
А.А. Миркушина [16, с.2]	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) — комплекс отраслей экономики, обеспечивающий функционирование инфраструктуры поселений, а также различных зданий в них, создающих безопасное, удобное и комфортабельное проживание и нахождение в них людей путём предоставления им коммунальных ресурсов и широкого спектра жилищных услуг. Включает в себя также объекты социальной инфраструктуры для обслуживания жителей.
М.Н. Кондратьева [17, с.7]	Жилищное и коммунальное хозяйство представляет собой многоотраслевое хозяйство, в котором переплетаются все социально-экономические отношения по жизнеобеспечению населения и удовлетворению потребностей производственных отраслей и сферы услуг. Оно включает в себя взаимозависимые, но в то же время и достаточно автономные предприятия и организации социальной и производственной сферы, чья деятельность прямо или косвенно связана с удовлетворением потребностей населения в жилье и коммунальных услугах.
А.В. Стукалов [18, с.17]	Под жилищно-коммунальным хозяйством следует понимать совокупность различных правовых, экономических, организационно и технологически взаимосвязанных видов производственной деятельности, ориентированных на выполнение работ или оказание услуг, объективно необходимых для жизнеобеспечения территории, посредством предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Авторское определение понятия ЖКХ: Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс экономической и организационной деятельности по оказанию жилищно-коммунальных услуг населению с целью удовлетворения их потребностей.

Жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК) – это один из наиболее значимых элементов муниципального хозяйства, важнейшая часть территориальной инфраструктуры. Его деятельность в значительной степени формирует жизненную среду человека – комфортность жилища, микрорайона, города, муниципального образования.

Основу ЖКК составляет жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) которое представляет собой крупную отрасль непроеизводственной сферы,

предназначенная для сохранности и улучшения использования жилищного фонда, бесперебойного обеспечения населения коммунальными услугами, необходимыми для жизни и деятельности человека, дальнейшего повышения общего уровня благоустройства и санитарного состояния муниципальных образований.

В составе ЖКК укрупнено можно выделить три основных блока:

- жилищное хозяйство, т.е. жилые и нежилые здания с сетью обслуживающих их предприятий и организаций;
- системы инженерного обеспечения жилой застройки города или ресурсобеспечения (электроэнергия, тепло, газ, вода);
- общегородское коммунальное хозяйство (дороги, благоустройство территории, вывоз и переработка бытовых отходов и ряд других).

Анализ различных определений понятия «жилищно-коммунального комплекса» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют деятельность по содержанию жилищного фонда. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунального комплекса». Определения понятия «ЖКК» представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Определение понятия «жилищно-коммунального комплекса»

Автор	Определение понятия «жилищно-коммунального комплекса»
Ю.В. Иванова [20, с. 8]	Региональный ЖКК является сложной территориальной обслуживающей отраслевой системой, обеспечивающей возможность предоставления ЖКУ и включающей в себя объекты, субъекты (предприятия и организации), жилищно-коммунальную инфраструктуру, а также юридических и физических лиц, осуществляющих обследование, изыскания, проектирование, строительство, реконструкцию, ремонт и содержание жилищно-коммунальной инфраструктуры и эксплуатацию жилищного фонда.
С.А. Тихоновская [21, с. 7]	Жилищно-коммунальный комплекс представляет собой сложную детерминированную систему предприятий и организаций, результатом функционирования которых являются товары и услуги, отличающиеся своими функциональными признаками.
В.Н. Кочнев [22, с. 8]	Жилищно-коммунальный комплекс - это совокупность объектов и субъектов социально-экономической сферы, обеспечивающих эффективное предоставление услуг населению, связанных с решением жилищных проблем
А.А. Ершов [23, с.3]	Жилищно-коммунальный комплекс-это совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих развитие, эксплуатацию, содержание жилищного фонда и объектов.
Д.В. Чувиллин [24, с.4]	Жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК) – это совокупность технологически и организационно взаимосвязанных экономических объектов, обеспечивающих функционирование и развитие города посредством жилищно-коммунального обслуживания населения и иных потребителей.

Авторское определение понятия ЖKK: Жилищно-коммунальный комплекс-это совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих эффективное предоставление услуг, деятельность которых направлена на содержание жилищного фонда и формирования жизненной среды человека.

Рынку жилищных услуг присуща конкуренция в силу большого числа продавцов и покупателей. Именно в этой части ЖКХ конкурентные «правила игры» наиболее прижились и продолжают оздоравливать данный сектор.[40]

Рынку жилищных услуг свойственны:

- конкуренция и многообразие форм управления жилищным фондом (ТСЖ, ЖСК, непосредственная форма управления, частные управляющие организации, муниципальные жилищно-эксплуатационные организации, ДЕЗы и т.д.);
- высокая эластичность спроса на услуги управления жилищным фондом, что определяется эффектом замещения и наличием альтернативных форм и механизмов управления жилищным фондом;
- низкие барьеры входа на рынок управления жильём (отсутствие порядка лицензирования деятельности и необходимости обладать обширной материально-технической базой);
- широкое использование контрактных отношений (договоров подряда и субподряда).

Что касается коммунального хозяйства, то его рыночное развитие определяется следующим:

- эффектом масштаба (по мере роста объема услуг удельные затраты существенно понижаются, причем наибольший эффект достигается, когда один производитель охватывает наибольший сегмент рынка коммунальных услуг);
- низкой эластичностью спроса по цене, что определяет необходимость государственного и муниципального регулирования естественных монополий);
- низким эффектом замещения (уникальность для потребителя).

Субъектами рынка жилищно-коммунальных услуг являются: управляющие компании, строительно-монтажные организации, выступающие в роли их подрядчиков и потребители их услуг – население. [40]

Анализ различных определений понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют механизм, позволяющий покупателям и продавцам совместно устанавливать цены и обмениваться товарами и услугами. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «рынка жилищно-коммунальных услуг». Определения понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг» представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»

Автор	Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»
С.В. Царьков [25, с. 6]	Рыночная система - это рынки продуктов и рынки ресурсов, а также действующие между ними связи. Рыночную систему можно представить в виде механизма, позволяющего складывающимся на этих рынках ценам (на основе спроса и предложения) распределять редкие экономические ресурсы, обеспечивать информацию о решениях, принимаемых потребителями, фирмами и поставщиками ресурсов, и согласовывать эти решения.
О.В. Журавлева [26, с. 7]	Под рынком, в широком значении, понимают механизм, позволяющий покупателям и продавцам совместно устанавливать цены и обмениваться товарами и услугами. Для каждого товара и услуги существует свой рынок. В совокупности все покупатели, продавцы и производители ЖКУ, взаимодействуя (вступая в отношения купли-продажи) образуют рынок ЖКУ.
М.А. Магомедов [27, с. 12]	Сегодня рынок жилищно-коммунальных услуг характеризуется наличием конкурентных и монопольных сегментов (смешанный тип рынка).
П.Г. Грабовой [28, с.3]	Инфраструктура рынка, которая представляет собой совокупность учреждений, организаций, предприятий (фирм, компаний), обеспечивающих функционирование различных рынков. В структуре взаимосвязанных элементов инфраструктуры рынка обязательно присутствует и рынок услуг.

Авторское определение понятия: Рынок жилищно-коммунальных услуг представляет собой механизм позволяющий покупателям, продавцам и производителям жилищно-коммунальных услуг взаимодействовать, образуя рынок ЖКУ.

Экономические интересы субъектов рынка являются основным фактором саморегулирования рынка посредством механизма конкуренции. Однако на рынке ЖКУ указанный механизм не может проявляться в полной степени в связи со следующими причинами:

- потребление ЖКУ имеет насущный характер;
- потребности в ЖКУ имеют всеобщий характер;
- потребление ЖКУ имеет неотложный характер;
- потребности в ЖКУ имеют обязательный характер;
- потребности в ЖКУ не взаимозаменяемы.

Вышеуказанные особенности рынка ЖКУ приводят к следующим последствиям развития конкурентных отношений на рынке:

1. нарушение равенства позиций продавца и покупателя на рынке, что обеспечивает возможность для продавцов диктовать покупателям свои условия по ценообразованию;

2. цена ЖКУ перестает испытывать действие закона спроса и предложения, теряя свой объективный характер и отрываясь от факторов, выражающих потребительские вкусы и предпочтения. В связи с этим механизм ценообразования на рынке ЖКУ начинает ориентироваться на издержки производства.

В целом степень развития конкурентных отношений в различных сегментах рынка ЖКУ может значительно отличаться.

Выделяя на рынке ЖКУ рынок жилищных услуг и рынок коммунальных услуг, с позиций развития конкурентных отношений рынок жилищных услуг является более привлекательным, так как на нем потребители получают возможность самостоятельно формировать отношения с производителями услуг. Рынок коммунальных услуг представляет значительно меньшие возможности по развитию конкурентных отношений, так как коммунальная подсистема ЖКХ МО в силу технологических особенностей характеризуется монопольным положением большинства предприятий на локальных рынках, как правило территориально совпадающих с границами муниципальных образований.

Жилищно-коммунальные услуги представляют собой конкретный результат экономически полезной деятельности, выражающей отношения между производителями и потребителями по производству, восстановлению и

поддержанию надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния объектов жилищно-коммунального назначения, проявляющейся либо в виде товара, либо в виде действий или деятельности.

Жилищно-коммунальные услуги – это услуги, которые оказывает предприятие (исполнитель) по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни. Другими словами, можно сказать, что жилищно-коммунальные услуги – это комплекс работ по ресурсоснабжению, управлению и обслуживанию жилищного фонда.

В научной литературе существует множество классификаций ЖКУ, анализ которых показал, что их нельзя считать оптимальными, так как, несмотря на разнообразие классификационных признаков, они не позволяют учитывать количественные и качественные характеристики ЖКУ.

Анализ различных определений понятия «жилищно-коммунальных услуг» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунальных услуг».

Большинство авторов, дают схожие определения понятию «ЖКУ». При этом одной из основных черт в определении данного понятия выступает обеспечение комфортных условий проживания. Определения понятия «ЖКУ» представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4 – Определение понятия «жилищно-коммунальных услуг»

Автор	Определение понятия «жилищно-коммунальных услуг»
М.А. Магомедов [39, с. 5]	Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) представляют собой комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, а также по доведению основных видов коммунального обслуживания до непосредственных потребителей.

Окончание таблицы 1.4

Автор	Определение понятия «жилищно-коммунальных услуг»
С.А. Кирсанов [40, с. 6]	Под жилищными и коммунальными услугами следует понимать услуги, предоставляемые гражданам, проживающим в жилых помещениях, необходимые для обеспечения комфортных условий проживания в зависимости от степени благоустройства жилого дома.
М.В. Гулей [41, с. 4]	Жилищно-коммунальной услугой является сертифицируемая или лицензируемая деятельность исполнителя, осуществляемая на одинаковых условиях в отношении каждого потребителя, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами, и направленная на создание нематериального блага - комфортных условий жизни и деятельности потребителя посредством управления многоквартирным домом, содержания и ремонта помещений, поставки надлежащего качества электрической и тепловой энергии, водо- и газоснабжения, а также водоотведения через присоединенные сети в объемах, согласованных исполнителем и потребителем в соответствующих договорах.
Л.И. Спирина [31, с.11]	Жилищно-коммунальные услуги- это услуги, которые оказывает предприятие по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни. Другими словами, можно сказать, что жилищно-коммунальные услуги-это комплекс работ по ресурсоснабжению, управлению и обслуживанию жилищного фонда.
Е.А. Каменева [42, с.8]	Жилищно-коммунальная услуга-это деятельность, имеющая или не имеющая материального воплощения, основанная на взаимодействии производителя и потребителя по поводу содержания общего имущества многоквартирного дома, а также организации холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения и отопления в частном секторе и в рамках управления многоквартирными домами. Жилищно-коммунальным услугам присуще общие свойства характерные для всех услуг, и специфические, которые наделяют рядом особенностей отраслевые финансовые отношения.

Авторское определение понятия ЖКУ: Жилищно-коммунальные услуги представляют собой комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни.

Для жилищно-коммунальных услуг характерны:

1. принадлежность к группе жизнеобеспечения;
2. социальная значимость;
3. низкая заменяемость другими услугами. [45]

Все жилищно-коммунальные услуги делятся на три группы:

1. Жилищные услуги;
2. Коммунальные услуги;

3. Услуги жилищного фонда.

Состав жилищно-коммунальных услуг представлен в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Состав жилищных и коммунальных услуг

<i>Жилищные услуги</i>	<i>Коммунальные услуги</i>
1. предоставление в пользование жилых помещений по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда;	1. холодное и горячее водоснабжение;
2. содержание и ремонт жилого помещения, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;	2. водоотведение (канализация);
3. капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме для собственников жилья;	3. электроснабжение;
4. вывозу твердых и жидких бытовых отходов от многоквартирных жилых домов.	4. газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах);
	5. теплоснабжение;
	6. утилизацию ТБО.

Услуги ЖКХ представляют собой виды деятельности, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, а изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Жилищно-коммунальные услуги имеют общие и специфические свойства, представленные в таблице 1.6.

По степени сложности жилищно-коммунальных услуг их можно разделить на уровни (рисунок 1.1).

Таблица 1.6 – Общие и специфические свойства жилищно-коммунальных услуг.

<i>Общие свойства</i>	<i>Специфические свойства</i>
1. Отсутствие вещественной формы. Услуги не всегда могут быть опредмечены, в то время как товар всегда имеет материально-вещественную форму .	1. Постоянство ЖКУ, в то время как многие другие услуги, получаемые человеком, могут носить эпизодический характер. Ограничение доступности при помощи изменения цены не приводит в действие механизм спроса и предложения, а превращает цены в инструмент социальной дискриминации населения.
2. Полезность, связанная с удовлетворением потребности человека в жилище и его содержании.	2. Обезличенность (услуги общегородского назначения; уборка улиц, наружное освещение, содержание и ремонт общегородских сооружений и т.д.) и коллективность (услуги по обслуживанию и содержанию многоквартирных домов).
3. Ценность, выраженная в готовности потребителей оплачивать данные услуги .	3. Сезонность потребления некоторых видов услуг. Количество отдельных услуг может меняться в зависимости от времени года, личных предпочтений, уровня доходов, размера жилого помещения.
4. Общественно-полезное значение деятельности по их реализации.	4. Незаменимость ЖКУ, которая не позволяет потребителям сокращать их потребление, отказываться от услуг при повышении цены либо увеличивать их потребление при снижении цены.
	5. Доступность услуг потребителям в любое время, когда возникает потребность в них (свойство бесперебойности и надежности предоставления услуг).
	6. Редкость, обусловленная превышением потребностей в жилищно-коммунальных услугах над имеющимися технологическими возможностями.
	7. Свойство насыщения потребностей – это возможность удовлетворения потребностей в услугах в полном объеме, которая является одним из важных показателей качества коммунального обслуживания, обеспечивает общую доступность услуг.

Окончание таблицы 1.6

<i>Общие свойства</i>	<i>Специфические свойства</i>
	8. Локальность потребления, вызванная жесткой связью производства и потребления услуг, взаимовлияния и взаимозависимости данных процессов, неперемещаемостью производственных фондов коммунальных предприятий, что исключает возможность свободного выбора услуг.



Рисунок 1.1 – Уровни сложности жилищно-коммунальных услуг

Количество услуг может меняться в зависимости от происходящего физического и морального старения жилого фонда. Чем больше износ, тем шире спектр услуг. Поскольку жилищно-коммунальные услуги принимают товарную форму, то их потребительские свойства и режим предоставления

должны соответствовать установленным нормативам, представленным в таблице 1.7.

Таблица 1.7 – Нормативы предоставления жилищно-коммунальных услуг

<i>Вид услуги</i>	<i>Нормативы предоставления</i>
По теплоснабжению (температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам);	Нижний порог температуры (t) в квартире ограничивают <u>18-22 °С</u> .
По электроснабжению (параметрам электрической энергии по действующему стандарту); СанПин 2.1.4.1047-01	<ul style="list-style-type: none"> – <u>низкое напряжение</u>: Напряжение, номинальное среднеквадратическое значение которого не превышает <u>1 кВ</u>. – <u>среднее напряжение</u>: Напряжение, номинальное среднеквадратическое значение которого превышает <u>1 кВ</u>, но не превышает <u>35 кВ</u>. – <u>высокое напряжение</u>: Напряжение, номинальное среднеквадратическое значение которого превышает <u>35 кВ</u>, но не превышает <u>220 кВ</u>.
По холодному водоснабжению (гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке забора);	<p><u>Гигиенические требования по СанПин 2.1.4.1047-01:</u></p> <p>Общее микробное число в 1 мл. воды – не более <u>50</u>;</p> <p>Водородный показатель – в пределах <u>6-9 рН</u>,</p> <p>Жесткость общая – <u>7,0 (10) мг-экв./л</u>;</p> <p>Окисляемость перманганатная – <u>5,0 мг/л</u>;</p> <p>Нефтепродукты, суммарно – <u>0,1 мг/л</u>;</p> <p>Поверхностно-активные вещества (ПАВ) – <u>0,5 мг/л</u>;</p> <p>Фенольный индекс – <u>0,25 мг/л</u>;</p> <p>хлор – <u>0,3- 0,5 мг/л</u>.</p>
По горячему водоснабжению (гигиеническим требованиям по составу, свойствам, температуре нагрева воды, а также расчетному расходу воды в точке забора);	Температура (t) горячей воды в местах водоразбора должна соответствовать требованиям СанПиН 2.1.4.1074 и СанПиН 2.1.4.2496 и независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже <u>60 °С</u> и не выше <u>75 °С</u> .

Окончание таблицы 1.7

<i>Вид услуги</i>	<i>Нормативы предоставления</i>
По водоотведению (отведение сточных вод).	Место выпуска сточных вод должно быть расположено ниже по течению реки от границы населенного пункта и всех мест водопользования населения с учетом возможности обратного течения при нагонных ветрах.

По периодичности потребления и оказания ЖКУ делятся на:

- постоянные, потребляемые и оказываемые ежедневно (водо-, тепло-, электро-, газоснабжение, водоотведение, удаление мусора, услуги лифта);
- периодические (уборка лестниц и придомовых территорий, работы по техническому обслуживанию и ремонту). [40]

Качество жилищно-коммунальной услуги – это совокупная характеристика основных свойств, определяющих способность удовлетворять соответствующие потребности наиболее приемлемым и экономичным способом. Уровень качества услуг различен, потребителю этот уровень в момент покупки неизвестен. Таким образом, он обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг. В том случае, если бы покупатель также имел полную информацию о качестве услуг, на рынке установилось бы эффективное равновесие. Это означает, что цена, которую готов заплатить покупатель за конкретную услугу, определялась бы ее реальным качеством.

Особенность ЖКУ состоит в том, что их качество в зависимости от вида и содержания может определяться следующими факторами:

- местом, где их оказывают (географическое расположение, климатические условия, населенный пункт);
- уровнем (классностью) предприятия сервиса, предоставляющего ЖКУ;
- используемыми материальными средствами;

- характером взаимоотношений персонала предприятия сервиса с заказчиком;
- продолжительностью обслуживания;
- результатом ЖКУ.

Для полной и объективной оценки качества услуги нужно оценивать ее компоненты, содержащиеся в каждом из этих факторов качества. Это помещения, материалы, инструмент, оборудование, процессы, функциональные характеристики, мастерство исполнителей, конечный результат и др. Поскольку важнейшей целью менеджмента качества является удовлетворенность потребителя, наиболее существенным критерием оценки услуги являются требования потребителей ЖКУ.

Последние годы в домохозяйствах происходят большие перемены, которые влияют на динамичное развитие сферы ЖКУ. Так, можно выделить следующие факторы, которые существенно влияют на потребности людей в изменении сферы ЖКУ:

- стремление к лучшему качеству жизни;
- усложнение покупательского спроса, ведущее к расширению самого набора услуг;
- технологические изменения, повышающие качество услуг или создающие новые виды услуг.

На предложение жилищно-коммунальных услуг влияют следующие факторы:

1. объем инвестиций в данную сферу (в административно-командной системе по отношению к жилищной сфере применялся остаточный принцип финансирования, что способствовало постоянному отставанию от других отраслей, снижению количества и качества услуг);
2. развитие предпринимательства.

Соотношение между спросом и предложением ЖКУ напрямую не зависит от динамики цен, можно сказать, что спрос на данную услугу является неэластичным. Отличие производства товаров в материально-вещественной

форме от услуг заключается в том, что товары в силу циклического характера развития экономики могут накапливаться и не реализовываться по стоимости. В сфере услуг нет места переполнению товарного рынка, так как услуга не принимает материальную форму. Здесь может происходить простой мощностей предприятия, что влечет за собой рост затрат на выплату заработной платы работникам, поддержание эксплуатационной готовности мощностей, оборудования, увеличения налогооблагаемой базы.

Необходимо учитывать тот факт, что жилищно-коммунальные услуги, предоставляемые управляющими организациями как институциональными элементами структуры управления ЖКХ, представляют собой виды деятельности, в процессе выполнения которых не создается новый продукт, а только изменяется качество уже имеющегося.

В научной литературе описано большое количество классификаций ЖКУ, однако, несмотря на разнообразие классификационных признаков, они не позволяют учитывать количественные и качественные характеристики услуг. Научные разработки российских авторов [3,44] позволили нам классифицировать услуги жилищно-коммунального комплекса по трем группам отношений между производителем и потребителем.

Отношение между производителем и потребителем предлагается подразделить на три группы: экономические, социальные и технические. Экономическая форма отношений учитывает характер предоставления ЖКУ, степень регулирования тарифов, определяет форму возмещения затрат и вид расходов населения. Социальная группа учитывает характер связи между производителем и потребителем по форме потребления услуг, по уровню образования работников. К технической группе относятся внешние и внутренние параметры процесса оказания и потребления предоставляемых услуг. Классификация представлена на рисунке 1.2.

Достоинство представленной классификации ЖКУ заключается в том, что она обеспечивает возможность дополнить в жилищно-коммунальную сферу новые виды жилищно-коммунальных услуг с учетом их развития. Данная

классификация ЖКУ отвечает современным требованиям, предъявляемым к сфере ЖКХ:

1. обладает единством методики и организации;
2. способствует нахождению наилучшего варианта из практики предоставления жилищно-коммунальных услуг и управления ими;
3. общедоступна и открыта для разработки повышения качества жилищно-коммунальных услуг;
4. важна при разработке системы мероприятий направленных на повышение качества ЖКУ на предприятиях жилищно-коммунальной сферы.

Развитие предприятий, предоставляющих ЖКУ, невозможно без четкого отражения факторов, влияющих на качество предоставления ЖКУ. Зная их, организации могут корректировать свою деятельность, разрабатывать стратегию и осуществлять ее в соответствии с требованиями потребителей. Своевременная реакция на изменения факторов, умение их предвидеть основа предоставления качественных ЖКУ, эффективной деятельности предприятий ЖКХ и конкурентоспособности на рынке. Высокий уровень качества предоставления ЖКУ является решающим фактором успеха жилищно-коммунальной сферы в целом.

На основе анализа факторов, влияющих на качество предоставления ЖКУ в современных условиях, в работе проведена их систематизация (рисунок 1.3).

Изучение и учет факторов, оказывающих влияние на качество предоставления ЖКУ, позволяют:

- обеспечить выживание жилищно-коммунальным предприятиям на рынке в условиях конкурентной борьбы;
- прогнозировать показатели деятельности и оценки предоставления ЖКУ;
- разработать политику предоставления качественных ЖКУ;
- оперативно принимать решения, направленные на повышение качества предоставления ЖКУ.

Структура жилищного фонда населенного пункта (стандарты жилища) определяется совокупностью различных показателей, характеризующих конструктивные и объемно - планировочные решения домов, их потребительские качества, срок эксплуатации, степень износа и другие местные особенности.

На основе статистического анализа технико - экономических показателей жилых зданий и стоимости работ по их эксплуатации на протяжении многих лет, автором определены факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в зависимости от структуры жилищного фонда (таблица 1.8).

Таблица 1.8 – Факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в зависимости от структуры жилищного фонда.

Структура ЖФ	Факторы, влияющие на качество предоставления ЖКУ
1 Панельные дома	- научно-технические; - экологические; - климатические; - организационно-экономические; - социальные.
2 Кирпичные дома	- организационно-экономические; - научно-технические; - социальные; - экологические; - климатические
3 Деревянные дома	- экологические; - климатические.
4 Каркасные дома	- научно-технические; - экологические; - климатические.
5 Монолитные дома	- организационно-экономические; - научно-технические; - социальные; - климатические.

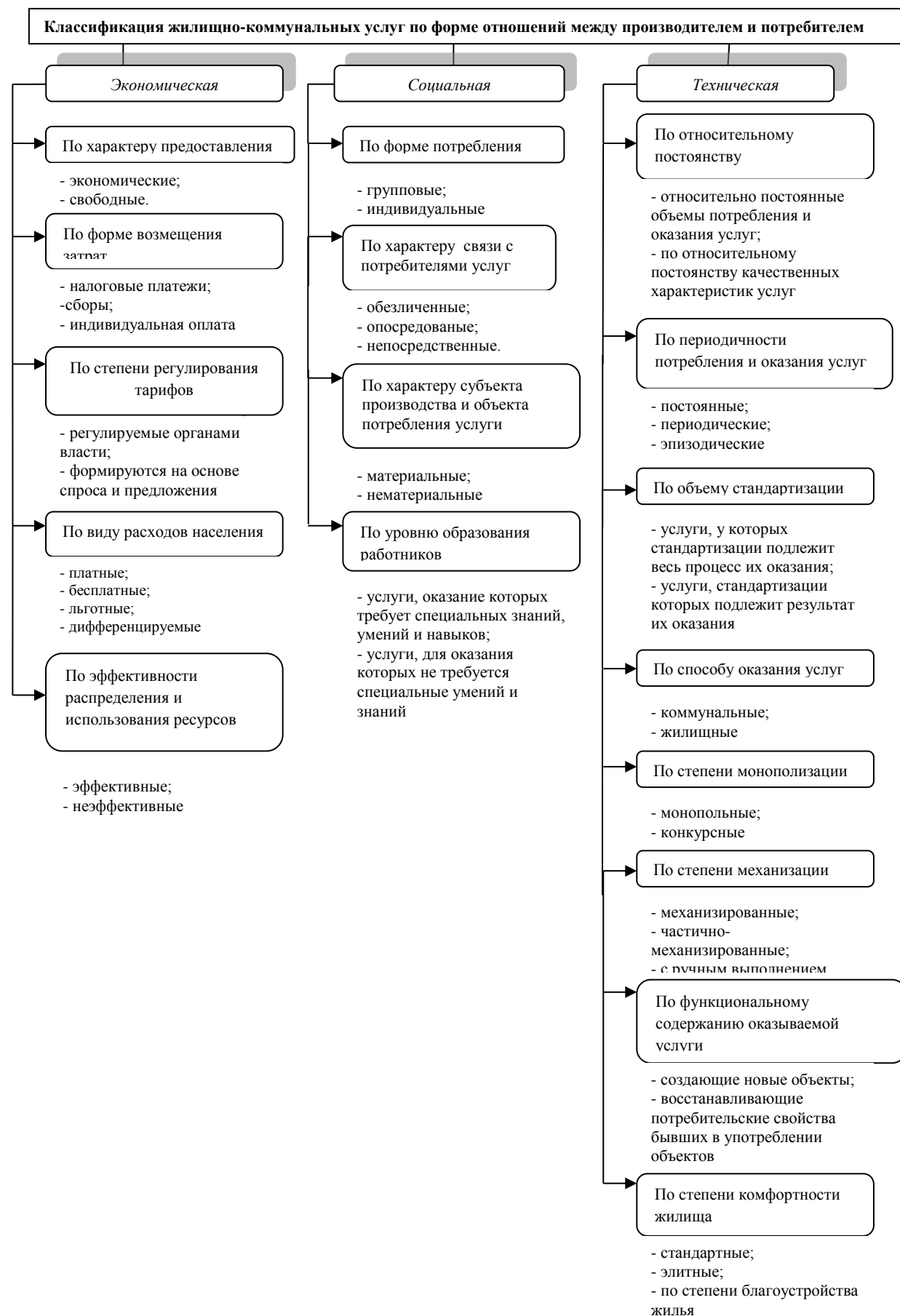


Рисунок 1.2 – Классификация жилищно-коммунальных услуг по форме отношений между производителем и потребителем.

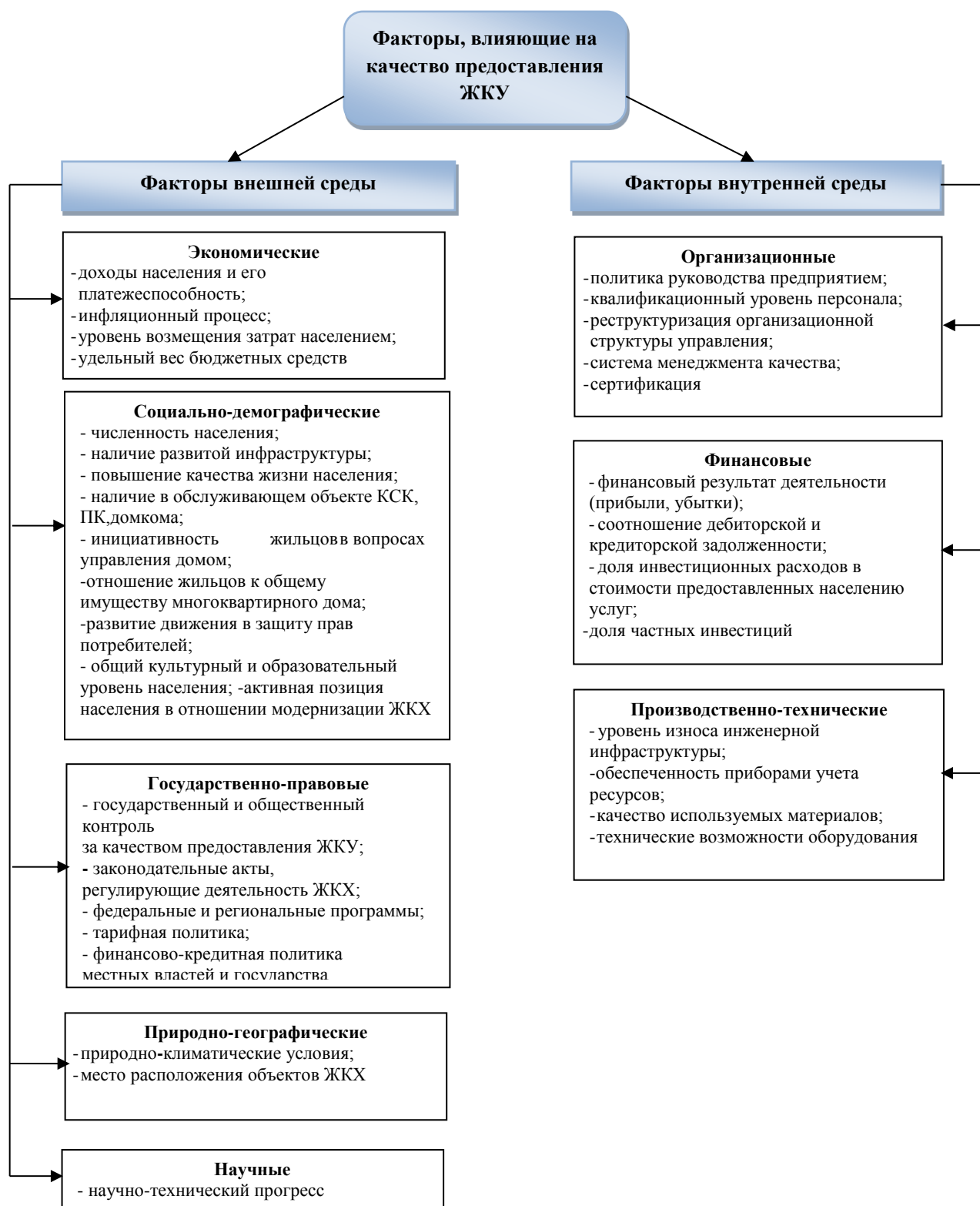


Рисунок 1.3 – Факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг

Изучение сущности и классификации жилищно-коммунальных услуг позволяет сделать вывод о том, что жилищно-коммунальное хозяйство является жизнеобеспечивающей отраслью. В условиях рыночной экономики и эффективной деятельности жилищно-коммунальных организаций необходимо уделять первостепенное внимание качеству, так как высокое качество имеет решающее значение для успешного продвижения на рынке ЖКУ. Знание сущности и классификации ЖКУ позволит определить основные проблемы и направления развития данных услуг, а также разработать и обеспечить мероприятия повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

1.2 Анализ отечественных научных исследований и практических разработок по проблеме повышения качества жилищно-коммунальных услуг

Проведенные исследования различных библиографических источников по тематике анализа отечественных научных исследований и практических разработок по проблеме повышения качества жилищно-коммунальных услуг [1, 3, 22, 44], в том числе различных интернет-порталов и сайтов [и др.], показало, что новые государственные программы и механизмы работы жилищно-коммунальной сферы, новые запросы к качественному функционированию системы жизнеобеспечения требуют введения новых конкурентных преимуществ для всех субъектов хозяйствования в жилищно-коммунальной сфере. Таким образом, современный рынок жилищно-коммунальных услуг нуждается в оценке качества ЖКУ, надежности предприятий, оказывающих данные услуги.

Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг является приоритетной задачей не только Правительства Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, но и предприятий, оказывающих ЖКУ. Для этого необходимо обеспечить реализацию ряда мероприятий,

направленных на модернизацию объектов коммунальной инфраструктуры, ликвидацию аварийного жилищного фонда, эффективность госпрограмм и др. Решение данных задач невозможно без рассмотрения существующего отечественного опыта повышения качества предоставления ЖКУ.

Реализация государственных программ по повышению качества ЖКУ требует первостепенного рассмотрения, так как они являются основой повышения качества ЖКУ и эффективности управления отраслью жилищно-коммунального хозяйства. В настоящее время действует Государственная программа Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» на 2013–2020 годы. Объемы бюджетных ассигнований программы составляют: за счет всех источников финансирования – 2 415 млрд рублей, в том числе: за счет средств федерального бюджета – 558 228 млн рублей, за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов – 643 835 млн рублей, за счет внебюджетных источников – 1 213 млрд рублей. [1]

Приоритетными задачами данной программы являются повышение удовлетворенности населения Российской Федерации уровнем жилищно-коммунального обслуживания; снижение уровня потерь при производстве, транспортировке и распределении коммунальных ресурсов до уровня стандартов Европейского Союза и другие. [1]

В Государственной программе «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности на период до 2020 года» предусмотрены мероприятия по замене старых, изношенных мощностей, оборудования, установок, внедрению технологий инновационного уровня, нового прогрессивного оборудования во всех отраслях экономики и социальной сфере Российской Федерации в процессе нового строительства, реконструкции и модернизации, что также позволит существенно повысить уровень предоставления ЖКУ [17]. Затраты на управление реализацией и контроль выполнения Программы на 2011–2020 годы составляют 409 млн рублей.

Рассмотрение в отечественной практике внутренних факторов, возникающих в процессе экономических отношений организаций ЖКХ и влияющих на качество предоставления ЖКУ, требует отдельного внимания. Новые государственные программы, изменения законодательства, новые механизмы работы жилищно-коммунальной сферы, новые запросы к качественному функционированию системы жизнеобеспечения требуют введения новых конкурентных преимуществ для всех субъектов хозяйствования в жилищно-коммунальной сфере. Отечественная практика показывает, что защиту человека от вероятной опасности в окружающей среде, его прав и здоровья, защиту сферы ЖКУ, а также оценку качества ЖКУ, с целью выбора добросовестного производителя услуги необходимо проводить через разработанную систему сертификации. Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальном комплексе России является довольно востребованной. [1]

Обеспечение инвестиционными средствами, государственная поддержка жилищно-коммунальной сферы не эффективна без контроля за качеством ЖКУ. Одним из направлений по повышению качества жилищно-коммунальных услуг является формирование сети общественных организаций, которые занимаются вопросами общественного контроля в этой сфере. В Самарской, Свердловской, Новгородской и других областях созданы общественные советы при Госжилинспекциях, целью которых является взаимная заинтересованность представителей общества, бизнеса, органов государственной власти, средств массовой информации в решении вопросов, касающихся использования и сохранности жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, предоставление населению области жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям законодательства.

В Приморском крае работает общественный совет по качеству услуг ЖКХ, а также обеспечен целый комплекс интернет-мероприятий, позволяющий получать информацию о регулировании жилищно-коммунальной сферы, оплачивать оказанные услуги, подавать заявки о ненадлежащем качестве

предоставленных услуг. Реализация опыта применения сервисов «Мой регион» и «Народный контроль» планируется во всероссийском масштабе. С целью реализации задач по повышению качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в Алтайском крае создан региональный центр общественного контроля в ЖКХ – некоммерческое партнерство «Центр жилищного просвещения Алтайского края».

Объединяя усилия заинтересованных граждан и организаций в повышении качества предоставляемых гражданам жилищно-коммунальных услуг, предотвращении нарушений в данной сфере и развития отрасли, целые институты управдомов организуют встречи населения с управляющими компаниями, которые в целом повысили жилищную грамотность населения. Современное городское хозяйство представляет собой многоотраслевой комплекс, от согласованной работы которого зависит качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Для осуществления качественной и эффективной работы объектов коммунальной инженерной инфраструктуры необходимо повышать уровень образования кадров ЖКХ. В Республике Башкортостан создана Ассоциация управляющих организаций в сфере ЖКХ, а также организованы курсы по подготовке руководителей и специалистов управляющих организаций в жилищной сфере.

Сегодня в России действует большое количество учебных заведений, где проходят учебные курсы повышения квалификации. География системы подготовки кадров для нужд коммунальной сферы охватывает 70 субъектов РФ – от Калининграда до Владивостока, от Архангельска до Сочи. Таким образом, в стране происходит постепенный переход от узкоспециализированных специалистов до специалистов широкого профиля, позволяющих решать проблему укомплектованности кадрами предприятий рынка жилищно-коммунальной сферы. Улучшение качества предоставления ЖКУ неразрывно связано с модернизацией, реконструкцией жилищно-коммунальной инфраструктуры, внедрением новых технологий.

Достигнуть наиболее реальных результатов удалось Мытищенской теплосети с помощью поддержки местной администрации по реконструкции системы теплоснабжения района [1]. Потери тепла в данном районе были существенно снижены благодаря установке труб ППУ с системой ОДК. Тем самым реконструировано 65 % магистральных теплотрасс. В большинстве жилых домов данного района установлены автоматизированные индивидуальные тепловые пункты (ИТП), которые регулируют количество тепловой энергии и тем самым повышают качество данных услуг.

Иванов И. П. утверждает, что при разумной децентрализации энергосбережения не стоит нарушать все существующие ТЭЦ и котельные в России: существующее нужно сохранить, а при необходимости в работающих мелких котельных провести модернизацию [17, с. 58]. Также важной проблемой в последние годы является улучшение качества предоставления услуг по водоснабжению и водоотведению. Существование любой цивилизации всегда зависело от доступа к воде.

С ростом объемов производства воды и водопотребления запасы достигают предела своей исчерпаемости. Вода доводится и отводится до потребителей и от потребителей с использованием современных технологий и сложных технических сооружений, развитие и функционирование которых требует значительных капитальных и текущих затрат. В этих пределах водоснабжение и водоотведение становится дорогостоящей услугой для населения, а от уровня качества предоставления услуг водоснабжения зависит здоровье общества. Большие средства на улучшение качества и безопасность водоснабжения выделяются в Магадане. При этом работает программа, которой осуществляется постоянный лабораторный контроль за качеством воды, берутся пробы по определению органолептических, микробиологических и других показателей.

Рассматривая отечественный опыт формирования качества ЖКУ, можно выделить следующие мероприятия, направленные на повышение качества

предоставления ЖКУ, а также применить их на предприятиях ЖКХ малых муниципальных образований:

- государственные программы Правительства РФ и субъектов РФ;
- создание инвестиционной привлекательности предприятий ЖКХ;
- создание общественных организаций, направленных на обеспечение контроля за качеством предоставления ЖКУ;
- обучение, повышение уровня образования кадров ЖКХ;
- модернизация, реконструкция жилищно-коммунальной инфраструктуры, внедрение новых технологий.

1.3 Выявление зарубежных особенностей повышения качества жилищно-коммунальных услуг

Предоставление жилищно-коммунальных услуг является темой мирового масштаба, объединяющей большинство стран и применяющей достаточно близкие понятия. Поэтому можно выделить некоторые основные особенности управления повышением качества жилищно-коммунальных услуг в зарубежной практике.

1. Достаточно часто применяемый подход в практике зарубежных стран – переход к узкоспециализированному обслуживанию многоквартирного дома (МКД). При данном виде обслуживания собственники квартир принимают различные решения по управлению домом в рамках созданного ими объединения – юридического лица, а исполнение решений при данной форме управления доверяется профессиональной управляющей организации на основании договора. На сегодняшний день данный подход к управлению МКД практически считается лучшим. Можно выделить следующие его преимущества:

- во-первых, деятельность по управлению домами осуществляется на профессиональном уровне;

- во-вторых, качество услуг соответствует возможностям и требованиям собственников жилья;
- в-третьих, соблюдаются демократические нормы при принятии управленческих решений;
- в-четвертых, неоспоримым преимуществом для собственников жилья при создании товарищества является возможность контролировать расходование собственных денежных средств.

Для России же характерно стремление частных жилищных организаций предоставлять своими силами весь спектр услуг по ремонту, обслуживанию многоквартирных домов и управлению ими, что очень часто приводит к неудовлетворительному качеству оказываемых ЖКУ. Например, в странах Восточной Европы (Словакия, Венгрия) со временем универсальные управляющие компании, которые выполняли все функции (ремонт, обслуживание и управление), разделились на более специализированные, поскольку это приводит к более высокой экономической эффективности.

2. Во многих зарубежных странах управление многоквартирным домом рассматривается как отдельный вид предпринимательской деятельности. Поэтому там существует страхование гражданской и материальной ответственности, которая может возникнуть при неправильных действиях управляющего, повлекших за собой нанесение ущерба собственникам жилья. Кроме того, следует отметить, что конкурентоспособность управляющей организации в этих странах повышает наличие сертификатов, которые могут подтвердить ее профессионализм, финансовую стабильность и опыт, а также следование стандартам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

3. В настоящее время в России достаточно острой проблемой является несвоевременные платежи за оказанные ЖКУ, что приводит к острой необходимости реформирования системы государственных дотаций в сфере ЖКХ. Несвоевременная оплата жилищно-коммунальных услуг приводит к снижению качества предоставляемых услуг. В большинстве развитых стран такое явление отсутствует, проблем с оплатой услуг вообще не возникает в

связи с тем, что там давно отработана система льгот, субсидий, тарифов и кредитов. У нас же доля получателей субсидий мала. В целом по республике Башкортостан доля получателей субсидий на оплату ЖКУ за 9 месяцев 2011 года составила 5,6%. Причем, следует отметить, что в районах эта цифра значительно выше и в среднем составляет 7,2%. А в некоторых районах таких как Абзелиловский, Аскинский, Баймакский, Бижбулякский, Зианчуринский, Мелеузовский, Миякинский, Федоровский, Татышлинский эта цифра доходит до 14,8%. Среди городов республики по уровню получателей субсидий лидирует г. Агидель – 12,9%. В Уфе данная цифра находится в среднем на уровне 2,5%. При этом средний размер субсидии, приходящейся на одну семью в месяц в среднем по РБ составляет 1287,9 руб. и подать документы на выплату субсидии могут только граждане, чья доля на оплату ЖКУ в совокупном семейном доходе превышает 22%.

4. Отсутствие профессиональных сообществ управляющих, предлагающих различные образовательные курсы, дающих базовую специальность или повышающих квалификацию, приводит к серьезному недостатку знаний и практических навыков в данной сфере. На Западе многие технические вузы, а также специальные колледжи дают базовое образование, позволяющее выпускнику начать работать управляющим. К сожалению, в России такой подход пока не создан. К примеру, в Германии к управляющему недвижимостью предъявляются достаточно высокие требования: наличие высшего образования, а также квалификации инженера, экономиста, юриста или социального работника, кроме этого кандидат должен обладать умением вести переговоры, разрешать конфликты, коммуникабельностью. В других странах только лица, прошедшие соответствующую профессиональную подготовку могут стать управляющими кондоминиумами, причем это закреплено законодательно.

5. Отсутствие четкого законодательного регулирования приводит к коррупции во взаимоотношениях между потребителем ЖКУ, управляющей компанией и ресурсоснабжающей организацией. К примеру, в 2010 году в ходе

проверок выявлено 28651 нарушение по технической эксплуатации жилищного фонда и обеспечению коммунальными услугами в Республике Башкортостан (РБ), в том числе 20156 нарушений по подготовке к зиме, из которых: 45% – техническое содержание конструктивных элементов жилых зданий; 30% – техническое состояние инженерных коммуникаций и режим предоставления коммунальных услуг. К основным нарушениям относятся: формальное проведение общих осмотров МКД; планирование и проведение ремонтных работ в недостаточных объемах или только лишь по заявкам населения; низкая информированность потребителей ЖКУ и непрозрачность расходов управляющих компаний по каждому дому вызывают многочисленные и обоснованные обращения и жалобы. Региональные органы в своей деятельности по тарифному регулированию допускают установление незаконных, экономически необоснованных тарифов.

Также имеют место включения неоправданных расходов в тарифы, которые превышают предельные максимальные уровни тарифов, устанавливаемые Федеральной службой по тарифам. Управляющие компании зачастую распоряжаются денежными средствами населения как «своими». Введение жесткого контроля за деятельностью УК и запрет на нецелевое использование платежей населения является неотъемлемой мерой так как под угрозу ставится финансирование функционирования жилых объектов всей страны. В Сингапуре борьбе с коррупцией в сфере ЖКХ началась примерно с 1965 года, с того момента как страна обрела независимость. Причем до этого времени страна занимала лидирующее место в мире по коррупции. Проблему решили созданием бюро по расследованию коррупции, которое было наделено широкими полномочиями. Граждане сюда могли обратиться с жалобами на госслужащих и потребовать возмещения убытков. Кроме этого, были введены жесткие экономические меры за взятки или отказ от участия в антикоррупционных расследованиях. Все это привело к тому, что на сегодняшний день Сингапур занимает лидирующее положение по отсутствию коррупции.

Швеция тоже относится к одной из самых некоррупцированных стран мира. Здесь в противодействии коррупции большую роль играют церковь и общественное мнение. В этой стране работа государственного и муниципального служащего должна соответствовать высоким этическим стандартам. Население с недоверием относится к любому человеку, который сумел за короткий период времени получить очень высокий доход, или к служащему, расходы которого существенно выше его доходов. Общественное мнение может привести к тому, что такого чиновника отстранят от занимаемой должности.

6. Отсутствие информационной прозрачности и открытости деятельности управляющих компаний стали неотъемлемой составляющей отечественного ЖКХ. В данном случае показателен опыт Финляндии и Франции, где важнейшей составляющей коммунальных услуг являются информационные технологии. Сбор и обработка информации, взаимодействие коммунальщиков с потребителями и властными структурами происходит в автоматическом режиме. В целом весь процесс личного взаимодействия потребителя и поставщика услуг может проходить через интернет или другие информационные ресурсы.

7. В Швеции существует движение квартиросъемщиков. Данные организации предназначены для отслеживания качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и цен на них; для ведения работы по взаимодействию с государственными и муниципальными органами власти, для защиты своих интересов в суде. Данные союзы и организации представляют собой огромную силу, с которой считаются все политические партии поскольку численность членов в них достигает сотен тысяч. Они имеют свою штаб-квартиру, региональные и местные отделения. Данное жилищное движение стремится повысить заинтересованности квартиросъемщиков, их грамотность в выработке решений относительно домов, в которых они живут, вовлечение их в процесс принятия таких решений. К примеру, в некоторых странах есть

возможность применения разных моделей для оплаты ЖКУ: модель «скидки» и модель «амортизации».

При применении модели «скидки» может выбрать только те услуги, в которых нуждается, соответственно этому будет рассчитываться плата. При применении модели «амортизации», чем бережнее квартиросъемщик относится к своему жилью, тем меньше он платит. К сожалению, российские квартиросъемщики (собственники и наниматели) пока не готовы объединяться для защиты своих прав в сфере ЖКХ? В Швеции только создание Жилищного суда привело к полной прозрачности в деятельности всех структур ЖКХ и тарифов на жилищно-коммунальные услуги; было достигнуто близкое к идеальному качество обслуживания потребителей и отсутствие коррупции. Простые жители могут предъявить иски на предприятия ЖКХ, оказывающие недобросовестно услуги и выиграть дело.

В Германии четко прописаны и определены законодательно принципы организации кооперативов, а именно: внутренняя демократия, экономическая поддержка членов кооператива, самоорганизация и взаимопомощь, солидарная ответственность и некоммерческая деятельность. Любой гражданин Германии должен стать членом товарищества, если приобрел квартиру в собственность, и ни один из собственников квартир не может отказаться от вступления в товарищество. Так же влияние на решение о проведении ремонта или модернизации дома могут оказать не только состояние и особенности зданий, но и то, какие социальные группы в нем проживают. [8]

8. В Польше большая часть коммунального жилищного фонда является собственностью местных властей (гмины) и эксплуатируется ими, гмины в соответствии с Законом 1994 года «Об оплате жилья и тарифные льготы», имеют значительную свободу выбора в осуществлении политики в этой сфере. Этим Законом, в частности, предполагается, что гмины могут повышать коммунальные тарифы с целью покрытия расходов на содержание жилого фонда, одновременно предоставляя определенные льготы малообеспеченным жителям по специальным программам [9]. Безусловно, без реформирования

системы оплаты жилья местные власти могут финансировать реконструкцию жилого фонда, но повышение тарифов делает реформу очень непопулярной в территориальной общине. Исходя из этого, каждый из местных правительств Польши пытается реализовывать свою политику в этой сфере.

9. Знаковым для понимания сущности изменений, осуществляемых в этой сфере, является и опыт Восточной Германии, где после объединения с Западной в 1990 году началось реформирование жилищно- коммунального сектора, находящегося в запущенном состоянии. Целью реформирования жилищно-коммунального хозяйства стало создание конкуренции в различных отраслях жилищно-коммунальной сферы. Для этого, по мнению авторов реформы, было необходимо демонополизировать и акционировать компании, которые предоставляли услуги, модернизировать коммунальную инфраструктуру и жилой фонд, усовершенствовать ценообразование на предоставление услуг ЖКХ. Для совершенствования ценообразования Германия перешла от предоставления социальной помощи населению через коммунальные предприятия к адресному субсидированию. Субсидии предоставлялись малообеспеченным семьям в зависимости от уровня их дохода по принципу: богатые помогают бедным, а не пользуются вместе с ними низкой тарифной сеткой. Освобожденные средства путем предоставления грантов и кредитов под низкие проценты были инвестированы в модернизацию сетей и оборудования.

Кредиты, направленные на модернизацию жилого фонда, предоставлялись как Федеральным Правительством Германии, муниципальными образованиями, поставщиками энергоресурсов, так и Европейским сообществом. Также необходимо отметить значительный рост стоимости услуг и одновременный переход к расчету за предоставленные услуги по их фактическому потреблению. Это привело к экономии ресурсов населением.

Необходимо отметить, что во время проведения реформы в Германии вся сфера ЖКХ была фактически приватизирована (земля также перешла в собственность предприятий), но при этом были обеспечены прозрачные схемы

деятельности предприятий. Поставщики услуг стали отбираться на конкурсной основе, что было закреплено соответствующими нормами законодательства. Это дало толчок повышению качества услуг, более эффективному хозяйствованию новых владельцев.

Также, несмотря на постоянную конкуренцию, коммунальным компаниям было недостаточно только поставлять ресурсы и взимать оплату за их потребление. Возникла необходимость обеспечивать потребителей рядом дополнительных услуг. Появился новый термин «многосторонние коммунальные услуги».

Например, помимо своего основного вида деятельности, коммунальные компании включали в свои пакеты услуги по уборке придомовых территорий, вывоз мусора и утилизацию отходов, обслуживание внутридомовой инфраструктуры, телекоммуникаций и др. Особое внимание также стало уделяться приватизации муниципального и государственного жилищного фонда, которое осуществлялось путем продажи государственного и муниципального жилья. Приватизация жилищного фонда была направлена на создание индивидуальной частной собственности, мобилизацию частной инициативы и ответственности, привлечение средств для ремонта и модернизации жилья.

Жилищные кооперативы превратили в организации совладельцев жилья (объединения совладельцев многоэтажных домов или кондоминиумы), которые стали правоспособными и самостоятельными в принятии решений. Такие организации, помимо прочего, строго отслеживали количество и качество предоставленных услуг, представляя интересы владельцев квартир в разных инстанциях [11, 12].

10. Отметим, что в отличие от Великобритании, в большинстве европейских стран коммунальная инфраструктура не передана в частную собственность, а, оставаясь муниципальной, эксплуатируется частными операторами на условиях договора концессии. Например, во Франции коммунальные службы являются преимущественно муниципальными. В то же

время достаточно распространен в жилищно-коммунальной сфере и опыт использования концессий, основанных на договоре, согласно которому предприятие коммунальной сферы передается в эксплуатацию частной фирме. Предоставление услуг осуществляется концессионером, при этом он имеет право взыскать с потребителей платежи за предоставление этих услуг.

Преимущество концессии заключается в том, что жилищно-коммунальные услуги являются естественными монополиями, в частности, в водоснабжении и водоотведении, не отчуждаются у государства. Имущество предоставляется во временное пользование частным фирмам, которые платят владельцу достойную плату, принимая на себя все коммерческие риски по его эксплуатации. Отбор концессионеров осуществляется на конкурсной основе. При этом договор жестко регламентирует их деятельность, включая условия предоставления услуг и уровень тарифов. С целью обеспечения надлежащего качества услуг органы власти имеют право применять санкции вплоть до лишения прав на концессию. После окончания срока договора объект, включая созданные концессионером производственные мощности, передается владельцу.

Таким образом происходит сочетание потенциала двух экономических агентов: государственной (муниципальной) собственности, с одной стороны, частного управления и инвестиций – с другой. В общем, во Франции действует тройная система предоставления жилищно-коммунальных услуг: вместе с национализированными газовыми сетями и государственной энергетикой существуют частные компании, а также те, которые строят свою деятельность на основе концессии. В то же время, все фирмы во Франции, особенно те, которые занимаются электро-, газо- и водоснабжением, водоотведением, сбором и переработкой мусора и промышленных отходов, работают в тесном контакте с муниципалитетами на основе заключенных контрактов и договоров

Также следует отметить и применение во Франции различных форм управления многоквартирным жильем. В домах создаются объединения владельцев квартир, которые заключают договоры с муниципалитетом на

поставку воды, газа и т. п. со специализированной фирмой на обслуживание дома и отдельной специализированной фирмой, которая будет контролировать качество услуг. Фирмы, которые являются обслуживающими компаниями, могут быть и общенациональными, но чаще обслуживание домов, особенно что касается мелкого ремонта, – это сфера малого бизнеса, локальных компаний, которые могут иметь различные формы собственности.

Жилищно-коммунальное хозяйство, которое по своей сути является важным инфраструктурным объектом государства, переживает сегодня в России кризис. Повышение коммунальных платежей на жилищно-коммунальные услуги не гарантирует улучшения качества последних и не решает основных вопросов, стоящих перед ЖКХ. Поэтому его реформирование становится актуальной и назревшей проблемой.

Анализ зарубежного опыта показал, что важными направлениями осуществления реформ в этой сфере являются:

- создание рынка жилищно-коммунальных услуг (где продавец не является монополистом, а покупатель имеет возможности для защиты своих прав и получения качественных услуг);
- содействие работе в этой сфере предприятий различных форм собственности;
- законодательное урегулирование процесса образования тарифов, предоставление льгот и осуществление контроля за этими процессами;
- установление четких стандартов качества коммунальных услуг;
- внедрение предприятиями ЖКХ современных технологий, направленных на уменьшение расходов и экономию ресурсов, создание специальных государственных банков, которые предоставляют кредиты для этих целей;
- становление современных форм самоорганизации населения (прежде всего, объединений совладельцев многоквартирных домов), которые являются юридическими лицами и имеют конкретные права по защите интересов жителей квартир и пользования жилым фондом

Ничего из указанного в России еще практически не существует. Итак, реформа в ЖКХ крайне необходима. Но она будет успешной только тогда, когда конечные потребители будут уверены, что платят только за те услуги, которые получают, а фирмы, оказывающие услуги, будут знать, что в случае некачественной работы на их место придет кто-то другой.[10]

Таким образом, одну из основных проблем управление повышением качества ЖКУ в России необходимо решать поэтапно. При этом полезно изучать достижения других стран в данной сфере. Однако необходимо построение своей системы управления многоквартирными жилыми домами, которая может взять за основу лучшие зарубежные аналоги, но при этом обязательно должна учитывать специфику российского жилищно-коммунального хозяйства.

Выводы по первой главе:

В рамках данной главы было осуществлено обширное теоретическое исследование, определяющее основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

1. Жилищно-коммунальные услуги являются важнейшим фактором, определяющим качество жизни человека и уровень развития социальной инфраструктуры территории. Состояние жилищно-коммунального хозяйства определяют показатели доступности, объемов предоставления, качества ЖКУ и комфортности среды обитания человека.

2. Жилищно-коммунальные услуги обладают общими и специфическими свойствами. К общим свойствам ЖКУ относятся: наличие вещественной формы, полезность, связанная с удовлетворением потребности человека в жилище и его содержании, ценность, выраженную в готовности потребителей оплачивать данные услуги, общественно-полезное значение деятельности по их реализации. Сущность специфических свойств ЖКУ заключается в постоянстве, обезличенности, сезонности потребления некоторых видов услуг,

незаменимости, доступности услуг потребителям в любое время, редкости, локальности потребления.

3. Резервами повышения качества жилищно-коммунальных услуг являются:

- теоретические и практические механизмы повышения качества услуг в рамках государственной концепции реформирования ЖКХ;
- инструментарий оценки качества функционирования жилищно-коммунального хозяйства в его основных институциональных звеньях (включая управляющие организации);
- правила, стандарты предоставления жилищно-коммунальных услуг, понятные и доступные не только управляющим организациям, но и потребителям;
- внедрение системы менеджмента качества на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.

4. Исследование и анализ управления ЖКК в крупных российских городах показал, что за последние годы в реформировании ЖКК удалось добиться некоторых позитивных результатов: существенно возросло покрытие затрат на производство ЖКУ потребителями и соответственно снизились бюджетные дотации, появились объединения собственников жилья, начались процессы демонополизации и привлечения частного бизнеса, однако заявленные цели реформы остаются недостигнутыми, а именно, качество жилищно-коммунального обслуживания остается на достаточно низком уровне при постоянно растущих тарифах, основные фонды ЖКК имеют высокую степень износа, а финансовых ресурсов городов для их восстановления недостаточно, отсутствуют конкурентные отношения в системе управления и обслуживания жилого фонда, несовершенны и непрозрачны договорные отношения между субъектами рынка ЖКУ, а также отсутствует мотивация эффективного труда работников жилищно-коммунальной сферы.

5. Анализ зарубежного опыта управления ЖКК позволил выявить основные направления его использования в российской практике крупных

городов - развитие профессионального управления жилым фондом и объектами коммунальной инфраструктуры, частно-общественного партнерства на основе заключения концессионных соглашений, широкое использование частных инвестиций в финансирование проектов развития ЖКК.

2 Анализ организационно-экономических аспектов обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг

2.1 Состояние жилищно-коммунального комплекса и его влияние на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг

С целью регулирования жилищно-коммунального хозяйства во времена перестройки была создана нормативно-правовая база, включающая ряд законов, которые появились только при формировании частной собственности. Принятые законы позволили:

- создать рынок жилья;
- разделить полномочия;
- провести передачу объектов жилья и коммунальных услуг в муниципальную собственность, а затем в частную собственность;
- создать условия для появления субъекта рыночного спроса на ЖКУ.

В 2004 году был принят новый Жилищный кодекс РФ, отвечающий требованиям времени и сформировавшейся правовой, экономической и политической ситуации. Жилищный кодекс РФ дал возможность:

- четко разграничить объем полномочий органов государственной власти в области регулирования жилищных правоотношений, определить круг их обязанностей;
- определить структуру жилищного фонда РФ и виды жилых помещений;
- сформировать процедуру перевода помещений из одной категории в другую;
- прописать права и обязанности собственников жилых помещений;
- ввести понятие «общее имущество собственников в многоквартирном доме»;
- прописать обязанность по выбору собственниками способа управления домом.

Все эти годы деятельность федеральной власти была нацелена на формирование трех рынков, взаимосвязанных друг с другом: коммунальных услуг, жилищных услуг и жилищного фонда.

Одной из основных проблем, тормозящих развитие рыночных отношений в ЖКХ, является высокий износ основных фондов, который, по оценкам Министерства регионального развития, по отдельным объектам коммунального хозяйства составляет 60%, а в некоторых муниципальных образованиях - 70-80% и увеличивается на 2-3% в год. Следствием высокой степени износа оборудования является то, что удельные эксплуатационные затраты российских предприятий ЖКХ в 3-4 раза выше, чем в Европе. [3]

Жилищный фонд является основным элементом инфраструктуры, предназначенным для удовлетворения потребностей населения в жилье. В соответствии со ст.19 п.1 Жилищного кодекса РФ жилищный фонд представляет собой «совокупность всех жилых помещений, находящихся на территории Российской Федерации», однако к нему так же относится и общедомовое имущество. [21]

В настоящее время структура жилищного фонда Российской Федерации по формам собственности резко отличается от его структуры начала 90-х гг. прошлого столетия.

Данные Федеральной службы государственной статистики [55] свидетельствуют, что происходит неуклонный рост жилья, находящегося в частной собственности (рисунок 2.1).

Из графика видно, что с каждым годом процент частной собственности растет.

Тема приватизации жилых помещений актуальна в Российской Федерации с 1993 г. – именно тогда вступил в силу ФЗ «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации». Бесплатная приватизация в России разрешена каждому гражданину только один раз, кроме тех случаев, в которых имеются решения суда о нарушении этого права. В таком случае возможно повторное участие в этом процессе.

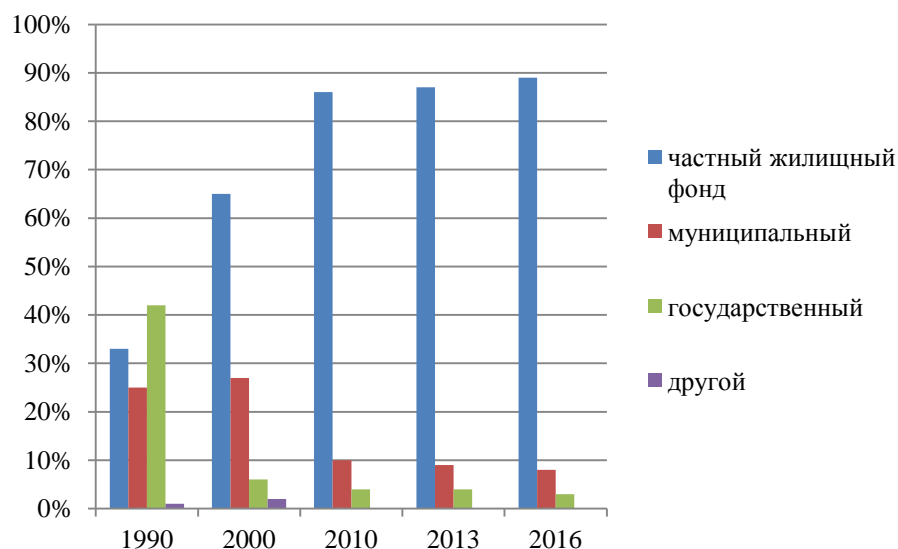


Рисунок 2.1 – Жилищный фонд Российской Федерации в период 1990-2016 г.

В результате приватизации значительная часть государственного имущества России перешла в частную собственность. С правовой точки зрения приватизация явилась преступным актом, так как привела к колоссальным экономическим и социальным потерям, проводилась поспешно и с грубыми нарушениями, в ряде случаев игнорированием законности и при отсутствии нормативной базы, явилась причиной криминализации общества и прогрессивного роста преступности.

Несмотря на принятие ряда законов, государством не было предложено механизмов поддержания нормального состояния жилищного фонда. Сегодня собственники жилья, которым государство передало на содержание общедомовое имущество, испытывают трудности в поддержании его должного состояния.

Ветхий и аварийный фонд с 1990 года увеличился на 70%. Это обусловлено тем, что по сравнению с советскими временами в стране значительно снизилась работа по строительству новых домов. В России продолжает складываться тенденция по сохранению старого фонда вместо его сноса и строительства нового. Это связано со сложностью и затратностью

переселения владельцев жилых и нежилых помещений. Согласно сведениям Федеральной службы государственной статистики 93,9 млн. м² или 2,83% всего жилищного фонда находятся в аварийном или ветхом состоянии (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Ветхий и аварийный жилищный фонд Российской Федерации 1990-2016 гг.

Жилищный фонд	Год											
	1990	1995	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2014	2016
весь ветхий и аварийный жилищный фонд, млн. м2	32,2	37,7	65,6	94,6	95,9	99,1	99,7	99,5	99,4	98,9	99,9	93,9
в том числе:												
ветхий	28,9	32,8	56,1	83,4	83,2	84,0	83,2	80,1	78,9	78,4	77,7	70,1
аварийный	3,3	4,9	9,5	11,2	12,7	15,1	16,5	19,4	20,5	20,5	22,2	23,8
удельный вес ветхого и аварийного жилищного фонда в общей площади всего жилищного фонда, процентов	1,3	1,4	2,4	3,2	3,2	3,2	3,2	3,1	3,1	3,0	3,0	2,8

Данные статистики с 2007 по 2016 годы свидетельствуют об общем росте уровня оборудования видами инженерного благоустройства, что вызвано, главным образом вводом вновь построенных жилых домов со 100% оборудованием видами коммуникаций. В настоящее время, ветхое и аварийное жилье в основном составляют малоэтажные дома, однако через 10-20 лет таковыми станут и многоэтажные дома, в которых значительно больше квадратных метров. Принятые государством меры, в частности внесение в Жилищный кодекс РФ раздела IX «Организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах», направлены на предотвращение износа жилищного фонда.

Общий объем финансирования программ по расселению из средств Фонда содействия реформированию ЖКХ на 2013-2017 годы составляет 183,4 млрд. рублей. В целом по Российской Федерации в течение 2014 года по состоянию на 1 января 2015 года расселено 2 904,00 тыс. кв. метров аварийного жилья, переселено 184,21 тыс. человек. [37].

Общий объем финансирования программ капитального ремонта из средств Фонда на 2014-2015 годы составляет 11,1 млрд. рублей, в том числе 7,1 млрд. рублей на 2014 год.

Наличие действующей известной Федеральной целевой программы «Жилище» не решило всех проблем. Мы видим, что у данной программы несколько расплывчатая цель, предполагающая комплексное решение проблемы перехода к устойчивому функционированию и развитию жилищной сферы, что позволило бы обеспечить максимальную доступность жилья для граждан, а также безопасные и комфортные условия проживания [18].

Красноярск имеет уникальный опыт в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством. Сегодня в городе 5170 многоквартирных домов общей площадью – 24 млн. кв. м.

Жилищный фонд города обслуживают 124 управляющие компании и 361 товарищество собственников жилья, 7 товариществ собственников недвижимости. Структура жилищного фонда города Красноярска представлена на рисунке 2.2.

Жилищный фонд города обслуживают 124 управляющие компании и 361 товарищество собственников жилья, 7 товариществ собственников недвижимости.

В Красноярске за 2012-2016 гг. года благоустроено порядка 124 скверов, более 100 га городской территории представляют собой либо объекты нового озеленения, либо реконструированные уже существующие скверы.

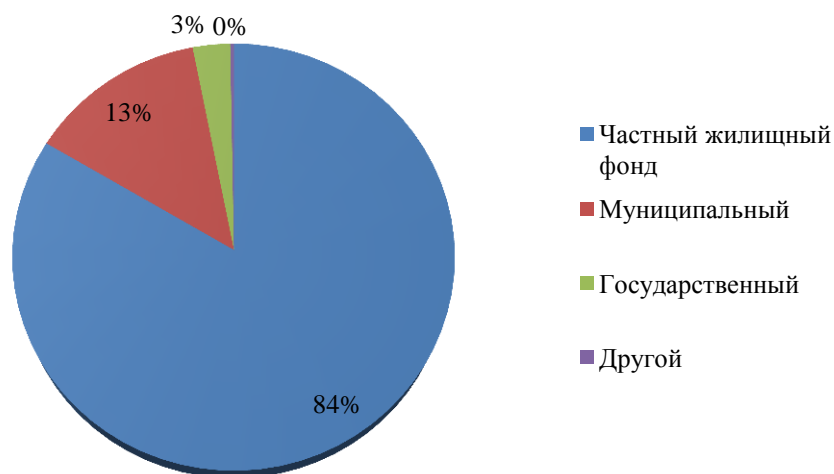


Рисунок 2.2 – Жилищный фонд Красноярска на 2016 г.

Красноярск трижды (по итогам 2000, 2002 и 2006 годов) входил в тройку лидеров конкурса «Самое благоустроенное городское поселение России». А по итогам 2014 года город получил специальный приз Общероссийского профсоюза работников жизнеобеспечения с формулировкой «за активную работу по улучшению технического состояния улично-дорожной сети и совершенствованию организации дорожного движения в муниципальном образовании».

Развитие жилищно-коммунального комплекса находится в числе важнейших аспектов социально-экономической политики Красноярского края, поскольку состояние жилищного фонда и объектов коммунальной структуры является определяющим фактором жилищных условий населения.

Основной целью развития жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска является перевод ЖКХ в режим безубыточного функционирования при обеспечении стандартов качества предоставления жилищно-коммунальных услуг и условий проживания граждан. Под качеством понимается как их бесперебойное предоставление, так и обеспечение необходимых параметров их предоставления в соответствии с потребностями

жителей, а также своевременное реагирование на заявления потребителей.

По данным Госстроя, в ЖKK функционирует более 52 000 предприятий, на которых работает 4,2 млн. человек, которые обслуживают 1092 города и 1872 поселка [44]. Коренные изменения в экономике России, переход ее на рыночные механизмы хозяйствования поставили решение проблемы эффективного функционирования этой подсистемы на одно из первых мест.

На протяжении десятилетий в этой системе преобладали не экономические подходы и методы хозяйствования, а административный механизм регулирования хозяйственной деятельности. В новых экономических условиях жилищно-коммунальная система (ЖКС) оказалась в критическом положении, в связи с тем, что произошло сокращение бюджетных средств, направляемых в эту систему, повысились тарифы на жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), ухудшились качества обслуживания, сократились объемы капитального и текущего ремонтов жилищного фонда (ЖФ), интенсивно стали возникать аварии инженерных сетей, увеличился износ ЖФ, неэффективная организационная система управления и т.д.

Подсистема, основой которой является ЖФ страны, имеет высокий удельный вес в основных фондах всей экономики. Доля ЖKK в основных фондах народного хозяйства составляет 24 %. Это третий показатель, лишь немного уступающий транспорту (29,5%) и промышленности (27,4%).[4].

В Красноярском крае 80,3% общей площади жилых помещений приходится на долю частного жилищного фонда; 16,2% - муниципального; 3,2% - государственного; 0,3% - на долю прочего жилищного фонда. [44]

Доля частного жилищного фонда выросла за последние 4 года на 9,6%, а муниципального - сократилась на 7,3%. Эти изменения обусловлены процессом приватизации жилья.

На сегодняшний день уровень благоустройства жилищного фонда в городе Красноярске недостаточно высок. 35% жилищного фонда не оборудовано ваннами, 34% - горячим водоснабжением, 31% - канализацией, 27% - водопроводом, 26% - центральным отоплением.

Общая площадь ветхого и аварийного жилья жилищного фонда Красноярска составляет 3126,3 тыс. кв. м., в том числе ветхого фонда - 2647,9 тыс. кв. м, аварийного - 478,4. [30]

В 2009 г. произошло сокращение площади ветхого жилищного фонда. Данная ситуация характерна и для России в целом. Это обусловлено реализацией федеральных и краевых целевых программ, направленных на переселение граждан из ветхого жилья и его восстановление.

В Красноярске наибольший удельный вес (63,3%) в структуре жилищного фонда по степени изношенности приходится на жилые помещения с износом менее 30%, наименьший (0,8%) - на жилые помещения с износом более 70%; на долю жилищного фонда с износом 31-70% приходится более трети общей площади жилых помещений города.

Состояние коммунальной инфраструктуры города Красноярска характеризуется высоким износом производственных фондов (до 60-70%); высокими потерями энергоресурсов на всех стадиях от производства до потребления, составляющие до 50%, вследствие эксплуатации устаревшего технологического оборудования с низким коэффициентом полезного действия; высокой себестоимостью производства коммунальных услуг из-за сверхнормативного потребления энергоресурсов, наличия нерационально функционирующих затратных технологических схем и низкого коэффициента использования установленной мощности и, вследствие этого, незначительная инвестиционная привлекательность объектов.

Жилищные и коммунальные услуги (ЖКУ) обеспечивают решение задач по сохранению в надлежащем состоянии жилого фонда и созданию благоприятных условий для проживания людей. Они отличаются высокой социальной значимостью, принадлежностью к группе жизнеобеспечения; практически не взаимозаменяемы и не могут запасаться впрок, т.е. производство услуг совпадает с их потреблением. Объем и качество услуг непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые

условия жизни, санитарно-гигиенические условия, чистоту водного и воздушного бассейнов, уровень производительности труда.

Годовой объем жилищно-коммунальных услуг составляет около 750 млрд руб., или 7,6% ВВП. Рынок ЖКУ стабилен и всегда востребован.

Жилищные услуги — это комплекс работ, обеспечивающих нормальное функционирование жилого дома и благоустройство придомовой территории. Перечень жилищных услуг утверждается федеральными органами и включает:

- содержание общего имущества жилого дома (включая подвалы, чердаки, подъезды и крыши) и придомовой территории;
- вывоз бытовых отходов;
- работы, выполняемые при проведении технического осмотра и обхода отдельных помещений жилых домов, включая устранение незначительных неисправностей в системах водоснабжения, канализации, центрального отопления, горячего водоснабжения и электротехнических устройств и другие работы;
- другие виды работ (обслуживание лифтов и т.д.).

Коммунальные услуги предоставляются в виде доведенных до потребителей материальных носителей с определенными качественными показателями.

Для коммунальных услуг характерными чертами являются:

- привязка сложной инженерной инфраструктуры к территории;
- неразрывность, строгая последовательность процесса производства, транспортировки и потребления услуг;
- услуги не накапливаются, недопроизводство не компенсируется более интенсивным производством в другой период;
- процесс потребления услуг непрерывный, отказ от потребления на значительный срок, как правило, невозможен.

В силу технологических особенностей отрасли и условий формирования систем жизнеобеспечения территорий большинство коммунальных предприятий (в первую очередь связанных с сетевой поставкой ресурсов)

занимают монопольное положение на обслуживаемой территории (локальные монополии). При этом географические границы товарных рынков определяются административными границами городов и районов, за исключением межрайонных электрических, водопроводных сетей и ряда других объектов межрайонного значения.

При отсутствии приборов в многоквартирном или жилом доме устанавливаются нормативы потребления коммунальных услуг и ресурсов (холодной и горячей воды, сетевого газа, электрической и тепловой энергии) для определения размера оплаты ЖКУ.

Нормативы устанавливаются по инициативе уполномоченных органов или ресурсоснабжающих организаций едиными для домов, имеющих аналогичные конструктивные и технические параметры и степень благоустройства. Срок действия нормативов составляет не менее трех лет.

Общие правовые и экономические условия жилищно-коммунального обслуживания, функциональные обязанности хозяйствующих субъектов всех форм собственности определяются муниципальным заказом.

В рамках муниципального заказа разрабатываются объемы, параметры качества и надежности обслуживания жилищного фонда и предоставления коммунальных услуг; финансирование ЖКУ, доли оплаты потребителей и компенсации бюджетом; комплекс договоров на выполнение заказа.

Критерии качества, надежности и устойчивости поставок ЖКУ определяются в соответствии с правилами предоставления жилищно-коммунальных услуг. Они опираются на установленные стандарты (ГОСТы, СНиПы, нормативы потребления, регламенты выполнения работ и др.), гарантирующие минимально необходимый уровень обслуживания.

Итак, для красноярцев жилищно-коммунальное хозяйство относится к числу наиболее проблемных сфер городской жизни. Высокие цены на услуги ЖКХ являются главной социальной проблемой, волнующей горожан на протяжении последних десяти лет. В городском рейтинге указанная проблема попеременно делит первое место с другой социальной проблемой - «ростом

цен».

Автором был проведен опрос жителей города Красноярска, число которых составило 210 человек, результаты опроса приведены на рисунке 2.3.

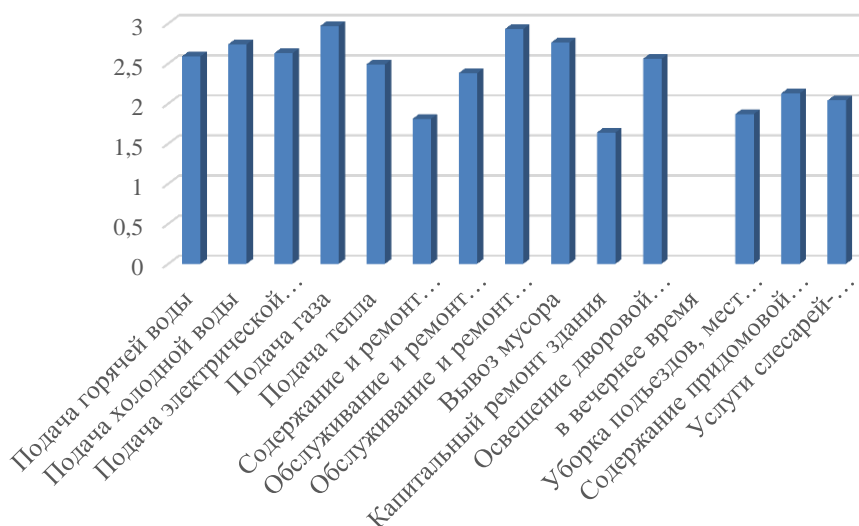


Рисунок 2.3 – Оценки предоставляемых услуг ЖКК в Красноярске по данным опроса жителей в 2016-2017 г.

По результатам анкетирования было выявлено, что самое большое количество жалоб жителей города Красноярска поступает на капитальный ремонт здания и содержание и ремонт жилого помещения.

Расходы на оплату жилищно-коммунальных услуг в городской местности занимают большую долю потребительских расходов 4,8 % в 2000 г., 9,0 % в 2014 г., а в сельской местности меньшую долю 4,6 % в 2000 г., 8,0 % в 2014 г. Удельный вес расходов в зависимости от года представлен в таблице 2.2.

Итак, для исправления ситуации необходимо вносить серьезные коррективы и изменения в систему функционирования ЖКК. Речь должна идти о создании условий по реальному участию граждан в управлении отраслью в целом и своим домом в частности.

Таблица 2.2 – Удельный вес расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг в потребительских расходах домашних хозяйств, %

Наименование услуг	Год					
	2000	2005	2010	2013	2014	2015
	Все домашние хозяйства					
Расходы на оплату жилищно-коммунальных услуг - всего	4,6	8,3	9,2	9,5	8,8	9,5
в том числе на оплату:						
Жилья	1,2	1,4	1,2	1,5	1,5	1,8
электроэнергии	0,8	1,0	1,2	1,3	1,2	1,3
Газа	0,6	0,7	0,9	0,9	0,9	1,1
центрального отопления	0,7	1,9	2,2	2,2	2,0	2,3
воды и других коммунальных услуг	1,3	3,3	3,7	3,6	3,2	3,5

Необходимо ограничить рост тарифов предприятий – монополистов на электроэнергию, отопление, воду, газ (не выше уровня инфляции), создавать конкурентную среду в сфере оказания жилищных и коммунальных услуг, организовать действенный контроль со стороны органов власти, правоохранительных и контролирующих органов.

2.2 Анализ системы договорных отношений участников рынка жилищно-коммунальных услуг

Термин «жилищно-коммунальные услуги» упоминается в МДК 2-04.2004 только в перечне нормативных документов (приложение 5, ссылка на ГОСТ Р 51929-2002), то есть этим документом не установлен. Ссылочный ГОСТ Р 51929-2002, которым введен этот термин с определением, хотя и действует, но с введением Жилищного кодекса устарел. В Жилищном кодексе «жилищно-коммунальные услуги» упоминаются в статье - 159 «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», следовательно, область применения этого термина ограничивается только процедурой предоставления субсидий. [10]

В соответствии со ст. 15 Жилищного Кодекса Российской Федерации, жилым помещением признается изолированное помещение, которое является

недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства) [14]. Соответственно жилые помещения подразделяются по видам:

1. Жилой дом, часть жилого дома.
2. Квартира, часть квартиры.
3. Комната.

В соответствии со статьей 154 Жилищного кодекса РФ структура платежей за жилищно-коммунальные услуги, в зависимости от формы собственности жилого помещения, выглядит следующим образом:

1. Для нанимателя жилого помещения, занимаемого по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда, жилищно-коммунальные платежи включают в себя:

- плату (платежи) за пользование жилым помещением (плата за наем);
- плату (платежи) за содержание и ремонт жилого помещения, состоящую из платы за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет собственника жилищного фонда;
- плату (платежи) за коммунальные услуги.

2. Для собственника помещения в многоквартирном доме жилищно-коммунальные платежи включают в себя:

- плату (платежи) за содержание и ремонт жилого помещения, состоящую из платы за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- взнос на капитальный ремонт;
- плату (платежи) за коммунальные услуги [14].

Предоставление коммунальных услуг потребителями регулируется

постановлением правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 06.05.2011г. № 354. В соответствии с данным постановлением, коммунальной услугой является осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

Договор на предоставление услуг заключается по предложению-решению общего собрания собственников помещений указанного многоквартирного дома на условиях, согласованных с Управляющей организацией.

Собственники поручают и оплачивают, а Управляющая организация (УО ГЖКУ), с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания в жилых помещениях (квартирах) и использования нежилых помещений МКД (определенных главой 3 Жилищного кодекса РФ) принимает на себя управление многоквартирным домом, - обеспечивает надлежащее содержание и ремонт его общего имущества, а также предоставление собственникам, иным владельцам помещений дома, коммунальных и иных услуг, отнесенных законодательством Российской Федерации к сфере управления многоквартирными домами.

Договором на предоставление услуг устанавливаются взаимные обязательства управляющей организации и собственников на принципах добросовестности, уважения мнения и учета интересов каждой стороны, а также обязательности условий настоящего договора при решении вопросов по управлению домом, по содержанию, ремонту его общего имущества.

Управляющая организация обязуется обеспечить:

1. Выполнение работ и оказание услуг по содержанию и ремонту общего имущества в соответствии с требованиями Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего

имущества в МКД (Пост. Правит. РФ № 290 от 03.04.2013) и иных нормативных актов, с учетом рекомендаций Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (Пост. Госстроя РФ № 170 от 27.09.2003) по состоянию общего имущества Дома (Приложение № 1 к Договору).

2. Заключение, исполнение договоров с ресурсоснабжающими организациями с целью обеспечения Дома, владельцев его помещений коммунальными ресурсами: тепловой энергией (отоплением), горячей и холодной водой, электрической энергией, с соответствующими нормативными параметрами (п. 2.1.14), а также отведения сточных вод.

Собственники помещений имеют право:

1. Осуществлять контроль за выполнением УО ГЖКУ обязательств по настоящему договору в порядке, установленном разделом 5 Договора. Предоставление коммунальных услуг контролируется потребителями – владельцами помещений в порядке, установленном нормативным предписанием.

Совет дома вправе:

1. Получать от УО ГЖКУ информацию о выполнении договорных обязательств, - о работах и услугах по Договору в порядке и в объеме, предписанном действующим законодательством и Договором.

2. Подавать в УО ГЖКУ (ЖЭК) предложения по исполнению настоящего договора (в том числе по выполнению ремонта (об исполнителе, условиях работ), а также по оказанию услуг (работ) по содержанию общего имущества МКД и др.), по обеспечению качества коммунальных услуг. Реализация предложений, в том числе по корректировке Перечня услуг, работ, их периодичности, осуществляется по согласованию Сторон, с учетом нормативного обоснования предложений.

Цена договора устанавливается в размере стоимости обязательных услуг и работ по содержанию и ремонту текущего характера общего имущества МКД, по управлению им, стоимости текущего ремонта по согласованию, а также предоставляемых коммунальных услуг и взноса на капитальный ремонт.

Предоставление жилищно-коммунальных услуг регулируются следующей законодательно-нормативной базой:

- Гражданским кодексом;
- Законом РФ «Об основах федеральной жилищной политики»;
- Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- Законом РФ «О товариществах собственников жилья»;
- Указом Президента РФ от 29 марта 1996 г. № 431 «О новом этапе реализации государственной целевой программы «Жилище» и № 432 «О развитии конкуренции при предоставлении услуг по эксплуатации и ремонту государственного и муниципального жилищного фонда»;
- Постановлением Правительства РФ от 18 июня 1996 г. № 707 «Об упорядочении системы оплаты жилья и коммунальных услуг».

Однако существующие элементы законодательной системы не позволяют эффективно функционировать ЖКК. В связи с этим, на наш взгляд, необходимо поэтапно формировать нормативно-правовую базу между субъектами рынка ЖКУ.

Проведенный анализ нормативно-методической базы федерального и муниципального уровней позволяет сделать вывод о непрозрачности (неопределенного перечня, объема и стоимости услуг, показателей их качества и режима предоставления, условий снижения оплаты и компенсаций за не предоставленные или некачественные услуги, санкции поставщикам) и неэффективности договорных отношений в системе жилищно-коммунального обслуживания.

В плановой экономике и в переходный ее период регулирование отношений между производителем и потребителем ЖКУ строилось на основе отраслевых правил, положений, инструкций, в которых отражались технические вопросы пользования инженерными системами.

В настоящих рыночных условиях для развития конкуренции в ЖКК необходимо осуществить переход на профессиональное управление жилым фондом на конкурсной основе. Эти мероприятия требуют построения

эффективной системы договорных отношений между производителем и потребителем ЖКУ. Данная система предполагает равенство отношений, при котором каждая сторона имеет права, обязанности и несет полную ответственность за соблюдение условий договора. Для ее разработки, прежде всего, необходимо определиться с субъектами договорных взаимоотношений и основными функциями каждого участника.

На сегодняшний день основными субъектами договорных отношений являются:

1. Местные органы власти (собственник муниципального жилого фонда) – Данный орган управления передает организациям ЖКК в хозяйственное ведение основные фонды (производственные базы, мастерские, гаражи, склады, транспортные средства, иное оборудование). Орган местного самоуправления делегирует функции управляющей организации в целях повышения профессионализма в сфере управления собственностью.

2. Управляющие компании (заказчик ЖКУ) – Служба заказчика обязана обеспечить достижение сформулированных собственниками целей управления, предложив способ их достижения (стратегию, программу управления объектом недвижимости). Данный элемент системы заключается в заключении договора на указанные виды работ с организациями различных форм собственности, как правило, на конкурсной основе.

3. Подрядчик (специализированные ремонтно-эксплуатационные предприятия, ресурсоснабжающие предприятия) – В качестве подрядчика ЖКУ выступают предприятия ЖКК различных форм собственности, которые осуществляют эксплуатацию и обслуживание жилого фонда и объектов инженерной инфраструктуры. Муниципальные предприятия по обслуживанию жилого фонда, являясь самостоятельными хозяйствующими субъектами не должны быть жестко закреплены за территориальной единицей [11,12,13]. Данный фактор позволит при организации конкурсов на обслуживание ЖФ стимулировать конкуренцию не только между частными компаниями, но и муниципальными предприятиями.

4. Субподрядчик (специализированные организации частных форм собственности).

5. Контролирующие органы – В соответствии с Кодексом РФ в жилищно-коммунальной сфере контролирующими функциями наделены, следующие органы: судьи; орган государственной жилищной инспекции; органы регулирования естественных монополий; федеральный антимонопольный орган; органы, осуществляющие контроль за соблюдением порядка ценообразования; органы государственного архитектурно-строительного надзора; органы государственного энергетического надзора; органы, осуществляющие государственный пожарный надзор.

6. Наниматели и арендаторы муниципального и частного жилого фонда – На основании Закона РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ 28.08. № 154-ФЗ 1995 г. с изм. от 22 апреля, 26 ноября 1996 г., 4 апреля 2002 г. от 06.10.2003 г.» население имеет право участвовать в управлении жилым фондом по месту жительства с целью защиты своих экономических и социальных прав и интересов; участвовать в выборе эксплуатационных и ремонтных организаций. Жильцы обязаны использовать жилье по назначению и по установленным правилам, осуществлять своевременную оплату ЖКУ по утвержденным ставкам и тарифам, а также требовать возмещение убытков в случае нарушения жилищными подрядными организациями, РЭО, РСО договорных обязательств.

Организационная структура управления ЖКК г. Красноярска представляет собой трехуровневую систему. Управляющие организации заключают все необходимые договора; аккумулируют средства, поступающие из бюджета и от населения в виде оплаты за ЖКУ.

При этом должно быть осуществлено разделение ответственности:

- **собственника жилого фонда** - за содержание своего имущества; определение объемов необходимых населению ЖКУ, целей и задач управления жилым фондом и источников финансирования;

- **управляющая компания** - за планирование, организацию и

результаты работ, обеспечивающих реализацию поставленных целей и задач;

– **подрядных организаций** - за качество, объемы и своевременность выполнения работ, заказанных управляющей организацией по договору.

Развитие договорных отношений в сфере управления жилым фондом, систем его коммунального жизнеобеспечения является базовой основой перехода, от административных методов управления к экономическим за счет разделения финансовой и материальной ответственности.

Для бесперебойного и эффективного функционирования всех объектов ЖKK система договорных отношений должна обеспечить сочетание экономических и административных рычагов воздействия: Одним их главных моментов при формировании эффективных договорных отношений является разделение функций между собственником жилого фонда, заказчиком и подрядными организациями. На основе изучения существующих подходов автором разработана структура организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ, которая отражена на рисунке 2.4 и таблице 2.3.

Система управления ЖKK муниципального образования состоит из трех уровней:

1-й уровень - собственник жилого фонда (местные органы власти, ТСЖ, ЖСК);

2-й уровень - служба заказчика (заказчик ЖКУ);

3-й уровень - подрядчики (подрядные жилищные организации (управляющие компании, специализированные ремонтно-эксплуатационные предприятия, ресурсоснабжающие предприятия).

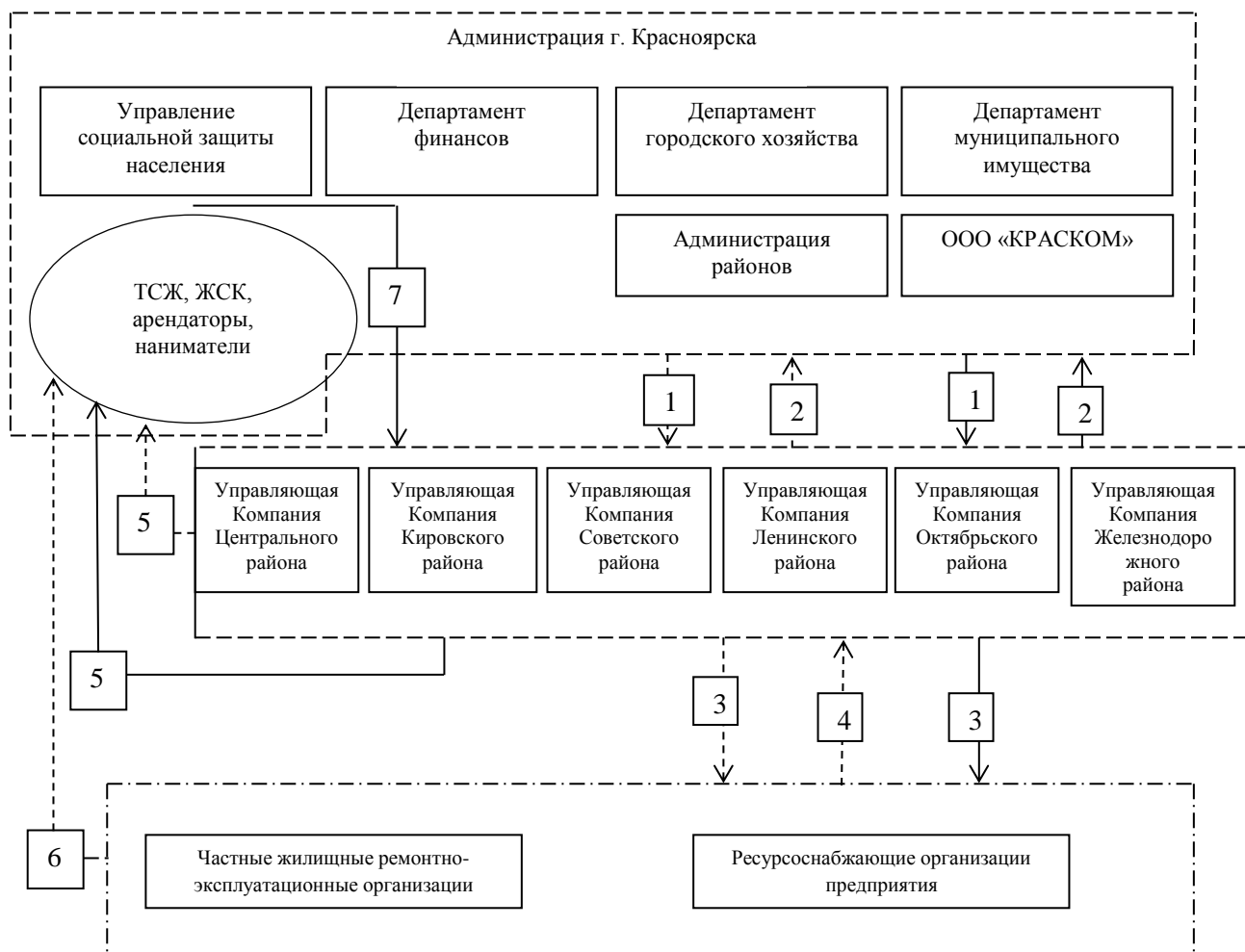


Рисунок 2.4 – Структура организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ.

Таблица 2.3 – Организационно-экономические отношения субъектов рынка ЖКУ

Субъекты	Отношения	
	Организационные	Экономические
1. Собственник (за исключением ТСЖ, ЖСК, населения, арендаторов) – Управляющая компания	<ul style="list-style-type: none"> - передача в хозяйственное ведение или оперативное управление основные фонды объектов ЖКК; - посещение объектов недвижимости; - периодическое изучение отчетности управляющей компании 	<ul style="list-style-type: none"> - ассигнования из местного бюджета в виде дотаций на ЖКУ; - распределение внебюджетных дотаций направленных на ЖКК; - сравнение реальных расходов с планом.

Окончание таблицы 2.3

<i>Субъекты</i>	<i>Отношения</i>	
	<i>Организационные</i>	<i>Экономические</i>
2. Управляющая компания - Собственник (за исключением ТСЖ, ЖСК, населения, арендаторов)	<ul style="list-style-type: none"> - участие в отборе объектов ЖКК для капитального ремонта и реконструкции; - отчеты об эксплуатационных мероприятиях; - отчеты о клиентах (нанимателях и арендаторах). 	<ul style="list-style-type: none"> - расчет потребности в объемах финансирования на содержание и ремонт ЖФ и по коммунальным услугам (заявки на бюджетное финансирование на разницу в тарифах);
3. Управляющая компания — Подрядчик	<ul style="list-style-type: none"> - контроль за выполнением работ; - контроль за целевым использованием бюджетных средств; - консультативная помощь; - информация о жалобах от населения; - предъявление санкций за несоблюдением договорных отношений; - организация и проведение конкурсов на техническое обслуживание и ремонт отдельных объектов. 	<ul style="list-style-type: none"> - распределение финансовых ресурсов на разницу в тарифах; - заключение договоров подряда; - финансовые операции по расчетам с поставщиками ЖКУ (оплата выполненных работ)
4. Подрядчик - Управляющая компания	<ul style="list-style-type: none"> - информация об авариях и повреждениях на коммунальных системах. 	
5. Управляющая компания – Собственник (население)	<ul style="list-style-type: none"> - оказание услуг по обмену жилых помещений и оформлению необходимых документов; - работа с потребителями по обеспечению своевременной оплаты ЖКУ; - выполнение государственных функций: ведение паспортной работы, взаимодействие с органами правопорядка, проведение мероприятий по гражданской обороне 	<ul style="list-style-type: none"> - заключение договоров найма (аренды); - расчет субсидий, компенсаций и льгот гражданам при оплате ими ЖКУ.
6. Подрядчик — Собственник (население)	<ul style="list-style-type: none"> - предоставление ЖКУ; - разнос извещений по оплате ЖКУ; - беседа с должниками по оплате за ЖКУ; - обслуживание, содержание и ремонт объектов жилого назначения; - ликвидация аварий и повреждений на обслуживаемых объектах. 	
7. Собственник (население)— Управляющая компания	<ul style="list-style-type: none"> - заявления о неэффективной работе подрядных организаций в предоставлении ЖКУ. 	<ul style="list-style-type: none"> - оплата платежей за ЖКУ; - оплата арендных платежей.

Анализ научных разработок и положений позволил сгруппировать основные функции субъектов системы управления ЖКК, представленных в таблице 2.4.

Исходя из вышесказанного, мы имеем атрибуты рынка:

- Товар — ЖКУ, имеющий определенные потребительские свойства;
- Продавец - собственник товара в лице ЖКК;

- Покупатель - население в роли квартиросъемщиков и арендаторов.

Таблица 2.4 – Матрица функций субъектов системы управления ЖКК

Функции	Собственник	Служба заказчика	Подрядные организации
Аккумуляирование денежных средств с населения, организаций-потребителей ЖКУ, а также ассигнования из местного бюджета в виде дотаций на ЖКУ		+	
Формирование муниципального заказа	+	+	
Заключение на конкурсной основе договоров на жилищно-коммунальное обслуживание с организациями различных форм собственности		+	
Систематический контроль за сохранностью ЖФ и оценка качества предоставляемых ЖКУ	+	+	+
Предъявление штрафных санкций организациям, осуществляющим жилищно-коммунальное обслуживание за невыполнение договорных обязательств		+	
Обеспечение оплаты ЖКУ в соответствии с договорными обязательствами.		+	
Формирование конкурентной среды (проведение конкурсов и участие в отборе объектов ЖКК для капитального ремонта и реконструкции, а также в приемке работ по их завершении)	+	+	
Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб потребителей по качеству предоставляемых ЖКУ и принятия соответствующих мер		+	+
Принятие в хозяйственное ведение или оперативное управление основные фонды объектов ЖКК от собственника		+	
Распределение финансовых ресурсов между организациями-подрядчиками		+	
Расчет льгот и субсидий гражданам при оплате ими ЖКУ		+	
Составления плана работ по текущему и капитальному ремонту ЖФ		+	+
Расчет потребностей в объемах финансирования на содержание и ремонт ЖФ, по коммунальным услугам		+	

Окончание таблицы 2.4

Функции	Собственник	Служба заказчика	Подрядные организации
Выполнение диспетчерских функций по приему заявок от населения		+	+
Работа с потребителями по обеспечению своевременной оплаты ЖКУ		+	
Оказание услуг населению по обмену жилых помещений и оформлению необходимых документов		+	
Выполнение государственных функций: ведение паспортной работы, взаимодействие с органами правопорядка, проведение мероприятий по гражданской обороне		+	
Оказание ЖКУ потребителям			+
Обслуживание, содержание и ремонт объектов жилищно-коммунального назначения			+
Организация ликвидации аварий и повреждений на обслуживаемых объектах			+
Соблюдение нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилья и объектов коммунальной инфраструктуры	+		
Обеспечение необходимого уровня финансирования для содержания принадлежащей ему недвижимости	+		
Заключение договоров найма и аренды жилых и нежилых помещений в ЖФ	+	+	
Формирование тарифной политики	+		
Формирование системы договорных отношений в ЖКК	+		
Распределение и контроль целевого расходования бюджетных ресурсов, направляемых на ЖКК	+		
Формирование тарифной политики	+		
Формирование политики ресурсосбережения	+		

Однако совокупность данных показателей не означает наличие рынка в сфере ЖКУ.

Данный факт отражают следующие причины: наличие одного

единственного продавца услуг; цена на услуги устанавливается продавцом-монополистом; покупатель не может повлиять на уровень тарифа за ЖКУ, так как не может отказаться от товара, заменить его другим видом, найти другого продавца.

Наличие в ЖКК управляющей жилищной организации требует соответствующих изменений в организационной структуре управления.

Существующую организационную структуру управления ЖКК (Департамент городского хозяйства), состоящую из планово-финансового, инженерно-технического и ремонтного блоков, предлагается дополнить координационным элементом, осуществляющим взаимодействие с управляющими жилищными организациями ЖКК. Одним из вариантов является отдел финансового обеспечения (ОФО), распределяющий финансовые средства, определяющий приоритеты их использования и включающий в себя следующие отделы:

- отдел мониторинга и координации деятельности субъектов ЖКК (ОМК), осуществляющий контроль за деятельностью ресурсоснабжающих и обслуживающих предприятий, формирующий политику ресурсосбережения и оказывающий поддержку управляющим жилищным организациям;
- отдел формирования договорных отношений в ЖКК (ОФДО), занимающийся реализацией договорных отношений в ЖКК и формированием конкурентной среды в ЖКК;
- отдел управления качеством ЖКУ (ОУК) занимающийся формированием политики в области качества;
- отдел по передаче жилищного фонда в управление (ОПФУ), осуществляющий передачу объектов муниципального ЖКК и контроль за переданными объектами, координирующий свою деятельность с Департаментом муниципального имущества (рисунок 2.4).

Построение такой организационной структуры управления не потребует увеличения фонда заработной платы, привлечения новых специалистов, переобучения работающих специалистов, так как будет осуществлено

перераспределение штатных единиц во вновь создаваемые отделы.

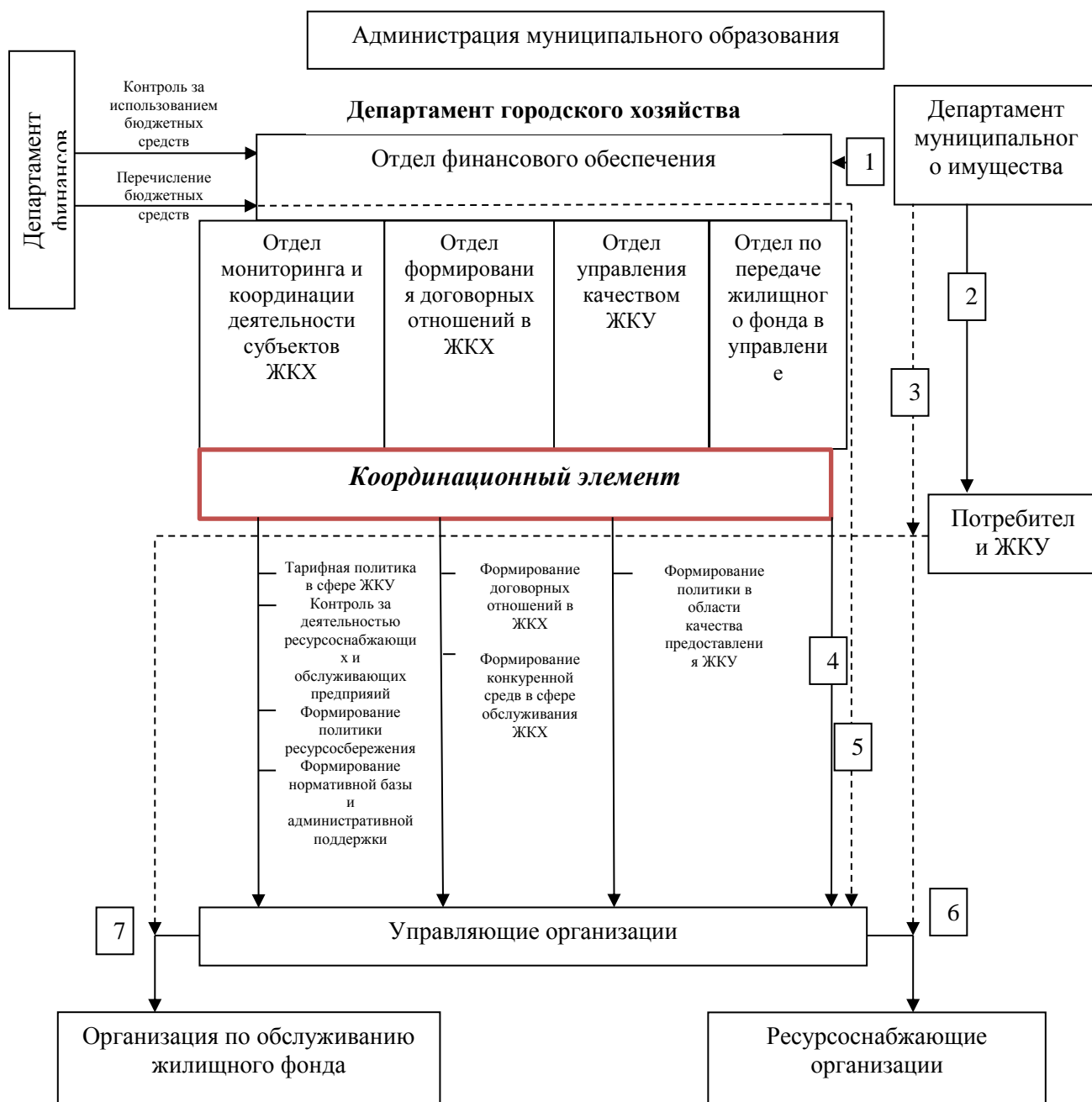


Рисунок 2.4 – Организационно-экономическая схема отношений субъектов жилищно-коммунального комплекса

1. Передача жилищного фонда и инженерных сетей в управление;
2. Передача муниципальной собственности по договору аренды или

купли-продажи;

3. Договор предоставления ЖКУ;
4. Передача объектов ЖКХ в управление;
5. Перечисление бюджетных дотаций, возмещение льгот и субсидий;
6. Заказ на оказание коммунальных услуг;
7. Заказ работ по обслуживанию жилищного фонда.

Распределение полномочий в соответствии с разработанной структурой управления позволит осуществить более четкое формирование системы договорных отношений в жилищном секторе; эффективное распределение материальных средств, направленных в жилищно-коммунальную систему; учет объектов муниципального жилищного фонда и инженерных сетей; систему индикативной оценки эффективности деятельности управляющих жилищных организаций.

Предложенная организационная структура управления ЖКК имеет следующие достоинства:

- высокая оперативность управления вследствие наличия координационного элемента, осуществляющего взаимодействие непосредственно с управляющими жилищными организациями;
- отчетность Департамента городского хозяйства за используемые материальные средства путем введения функции контроля в Департамент финансов;
- целенаправленное финансирование программ в ЖКК.

В настоящих экономических условиях договорные отношения в ЖКК должны связывать между собой:

- местные органы исполнительной власти и эксплуатационные предприятия ЖКК;
- предприятия различных подсистем ЖКХ, когда одно из них выполняет функции подрядчика, а другие субподрядчика по обслуживанию собственников жилья.

Под договором следует понимать нормативно-правовой документ,

определяющий взаимные обязанности сторон. Он является главным средством регулирования товарно-денежных отношений, прав, обязанностей его участников и должен содержать следующие условия:

- гарантируемый подрядчиком уровень качества, надежности и экологической безопасности оказываемых услуг; объем работ (услуг);
- обязательства заказчика по оплате работ (услуг), включая сроки и способы расчетов;
- экономические санкции, применяемые к каждой из сторон в случае нарушения условий договора;
- порядок разрешения споров, возникающих в процессе выполнения договора;
- порядок изменения договора;
- порядок прекращения договора. [30]

Согласно Гражданскому кодексу РФ условия договора определяются по усмотрению сторон [12]. Порядок заключения договора состоит в том, что одна из сторон направляет другой стороне свое, предложение заключить договор (оферту), а другая сторона, получив оферту, принимает это предложение (акцепт). Оферта включает в себя существенные условия договора и подразумевает безусловное обязательство сторон, направившей ее заключить договор с противоположной стороной. Акцепт, иными словами — ответ лица, принявшего оферту, должен быть полным, т.е. содержать соглашение на выполнение всех условий договора, указанных в оферте. На рисунке 2.5 представлен разработанный нами алгоритм заключения договоров на рынке ЖКУ. Данный алгоритм, включает в себя два основных критерия договорных отношений: качество жилищно-коммунального обслуживания и мотивацию эффективного труда работников ЖКК.

Существующая в г. Красноярске схема договорных отношений участников рынка ЖКУ приведена на рисунке 2.6.

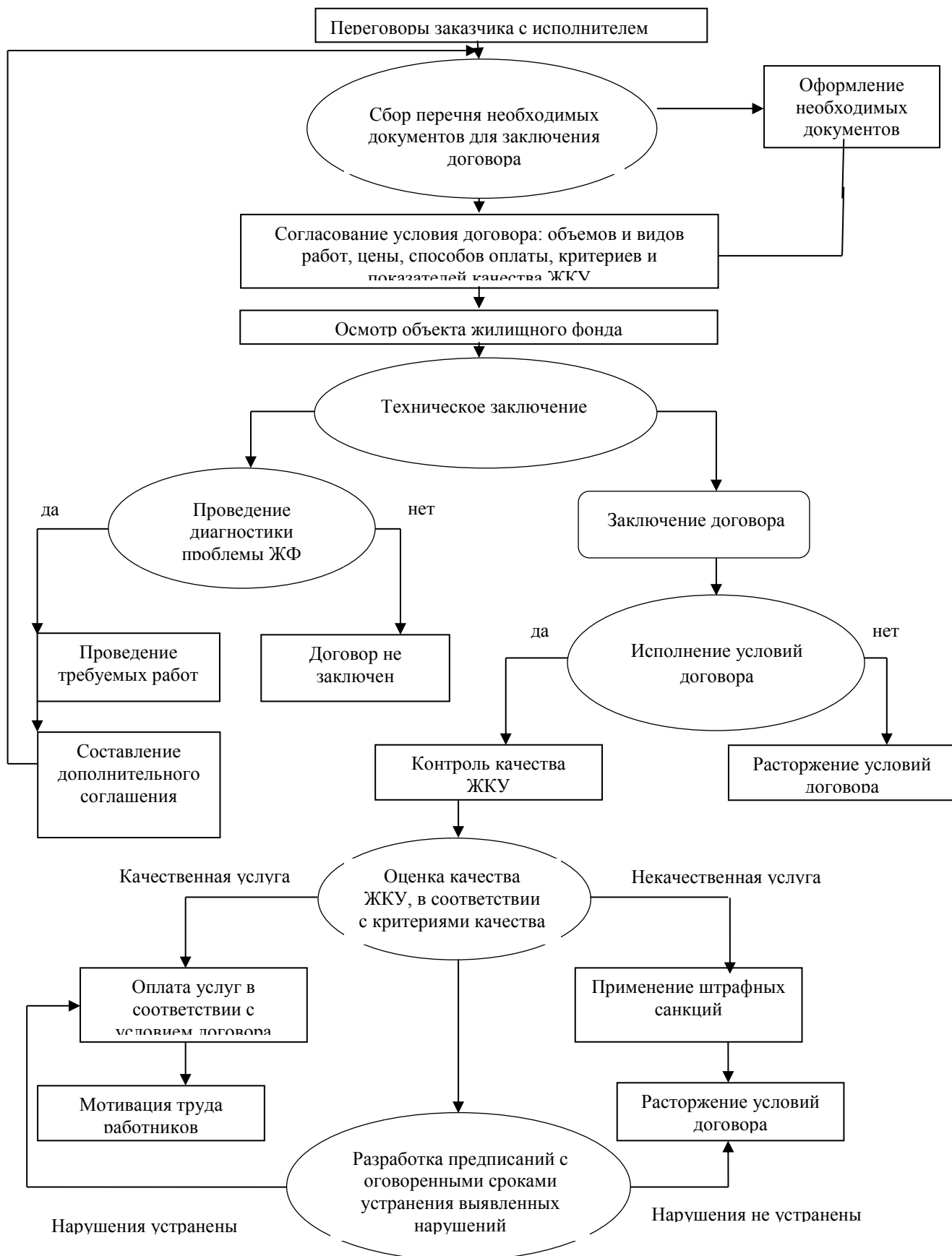


Рисунок 2.5 – Предлагаемый автором алгоритм заключения договоров на рынке ЖКУ

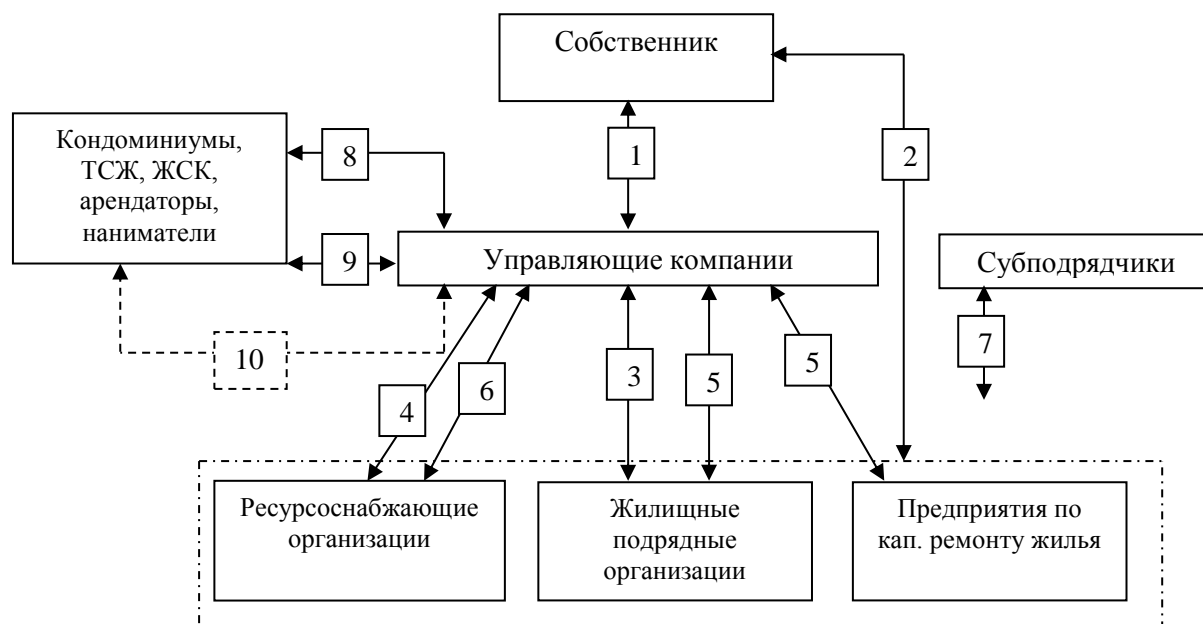


Рисунок 2.6 – Действующая схема договорных отношений в ЖКК г. Красноярск.

1) Договор о передаче в полное хозяйственное ведение службе «Заказчика» муниципального жилого фонда, объектов инженерной инфраструктуры и внешнего благоустройства, находящихся в собственности местных органов власти.

2) Договор о передаче в полное хозяйственное ведение предприятиям ЖКК движимого и недвижимого имущества, предназначенного для обслуживания жилого фонда, объектов инженерной инфраструктуры и внешнего благоустройства.

3) Договор о передаче подрядным организациям жилого фонда на обслуживание.

4) Договор о передаче специализированным предприятиям объектов инженерной инфраструктуры и внешнего благоустройства на обслуживание.

5) Договор на выполнение работ по содержанию и ремонту жилого фонда.

6) Договор на оказание услуг по тепло-, водо-, газо-, электроснабжению населению и другим пользователям.

7) Договор между «Подрядчиком» и «Субподрядчиком» специализированными предприятиями на оказание услуг населению. Эти договоры заключаются с той целью, чтобы граждане имели дело с одним предприятием, обеспечивающим их всеми видами ЖКУ.

8) Договор найма жилищной площади.

9) Договор аренды жилищной площади.

10) Договор на выполнение работ по содержанию и ремонту отдельного частного жилого дома. Этот договор заключается по желанию собственника и не является обязательным.

Перед местными органами власти стоит важнейшая задача — обеспечить благоприятную материальную, социальную и экологическую среду обитания населения.

Современные условия требуют внедрение и развитие новых форм и видов договорных отношений по привлечению инвестиций в жилищно-коммунальную сферу. Анализ ряда научных разработок [16,17] позволил совершенствовать схему договорных отношений на основе государственно-частного партнерства рисунок 2.7.

В рамках государственно-частного партнерства мы предлагаем использовать:

12 – Договор на доверительное управление. Муниципальные предприятия передают частной компании все функции по эксплуатации, ремонту и обслуживанию технологической системы. В свою очередь компании инвестируют денежные средства на восстановление предприятия, модернизацию оборудования и замену устаревшего. Муниципальный орган управления участвует в формировании стратегии и обеспечении эффективного контроля за деятельностью предприятия. Выбор частной компании производится по ее деловым качествам в ходе конкурса.

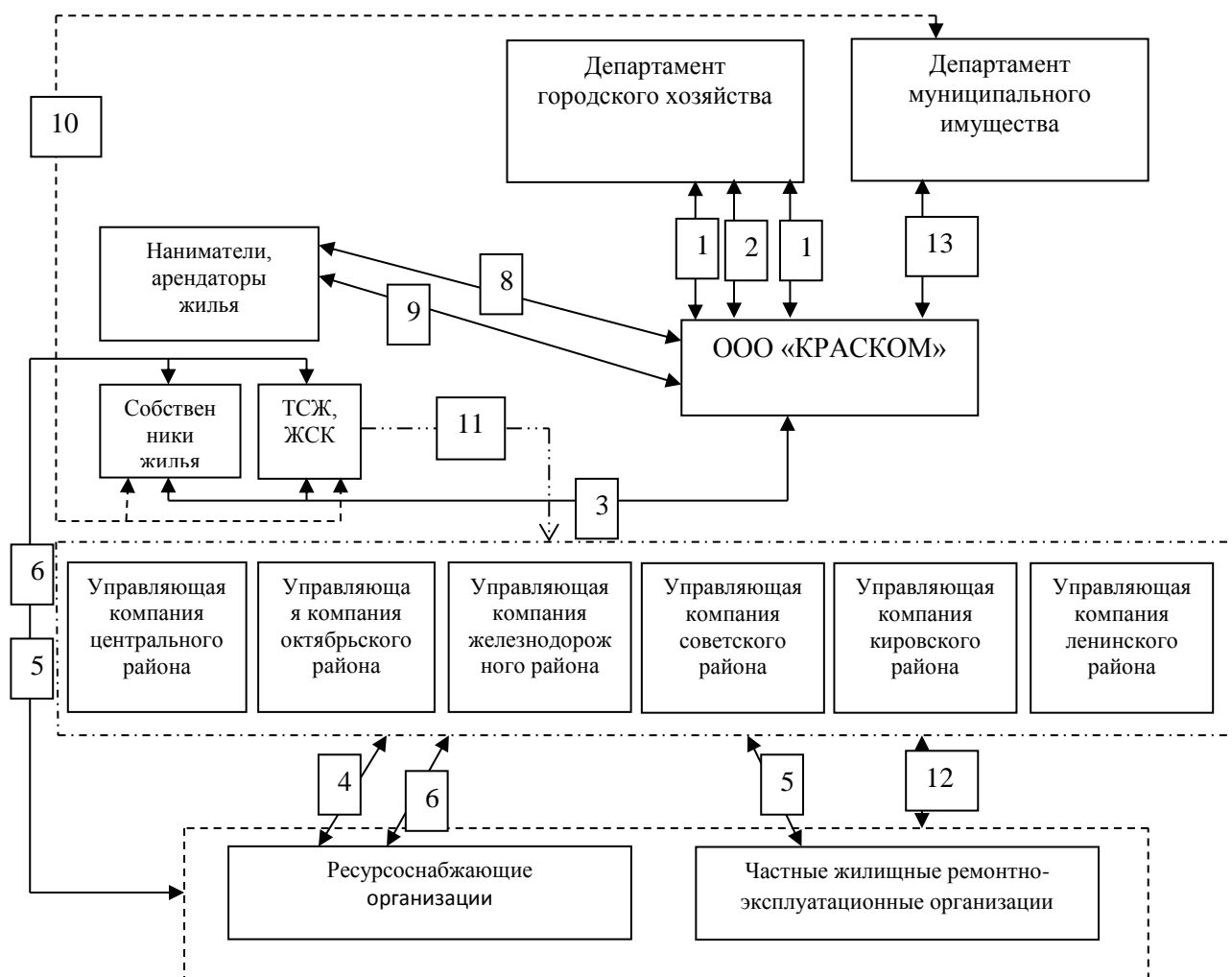


Рисунок 2.7 – Предлагаемая схема договорных отношений на основе государственно-частного партнерства

Конкуренция на право управления предприятием очень жесткая. Договор заключается сроком на 5-10 лет. Суть доверительного управления заключается:

- во-первых, передавая свое имущество, собственник, не отдает управляющему правомочия по владению, пользованию и распоряжению этим имуществом, а лишь, наделяет его правом осуществлять эти полномочия от своего имени. Однако, сам собственник в период действия договора не может осуществлять правомочия собственника;
- во-вторых, управляющий обязан по истечению срока договора осуществлять процедуру возврата имущества учредителю и прекратить все правомочия управляющего;

– в-третьих, доверительный управляющий получает вознаграждение и возмещает необходимые расходы только за счет доходов от использования имущества.

Таким образом, такой вид договора способствует привлечению частных отечественных и зарубежных инвесторов и позволит повысить качество услуг, надежность обслуживания потребителей.

13 – Договор об аренде. Собственником (муниципалитетом) сдается в аренду частной компании муниципальное имущество в целях эксплуатации, ремонта и обслуживания. Финансирование важных направлений деятельности и владение основными средствами производства остаются в руках муниципального органа управления. По условию контракта одна часть тарифной платы поступает собственнику, другая принадлежит частной компании. Арендаторы несут полный коммерческий риск. Такие договора заключаются не часто и в России еще практически не имеют применения.

14 – Договор концессии. Договор по которому собственник коммунального предприятия или службы, в основном это местная власть, передает его частному лицу в управление, содержание и эксплуатацию. Данный вид договора включает в себя все характеристики договора аренды, однако существенное отличие состоит в том, что на фирму концессионера накладываются обязательства в области капиталовложения, необходимых для расширения производства и увеличения мощностей, для замены основных фондов.

Договорные отношения между организациями жилищно-коммунальной сферы различных видов деятельности и форм собственности заключаются с той целью, чтобы граждане имели дело с одним предприятием, обеспечивающим их всеми видами ЖКУ. Помимо этого, тесная взаимосвязь данных элементов системы позволяет конкретизировать ответственность за нарушение установленных параметров качества обслуживания.

Проведенный автором анализ показывает, что механизм договорных отношений в жилищно-коммунальной сфере только отрабатывается, договора

составляются формально без поддержки законодательной системы. Следует совершенствовать форму и содержание договоров на обслуживание жилья и поставку коммунальных услуг. В обязательном порядке в них должны содержаться показатели качества обслуживания, порядок оплаты услуг, санкции за нарушение условий договора по качеству предоставляемых услуг.

Таким образом, на сегодняшний день главным критерием эффективного функционирования ЖКК является формирование механизма прозрачных договорных отношений между всеми субъектами рынка ЖКУ.

2.3 Выявление и обоснование показателей оценки качества жилищно-коммунальных услуг

Одной из актуальнейших проблем отрасли жилищно-коммунального хозяйства является низкое качество жилищно-коммунальных услуг, несмотря на постоянное повышение их цены. На данный момент существует множество методик оценки качества ЖКУ, однако это не позволяет говорить об улучшении качества ЖКУ.

На сегодняшний день возрос спрос на комфортность условий проживания поэтому требования потребителей к качеству предоставляемых различными объектами ЖКК все время возрастает. Таким образом, переход ЖКК на договорные отношения предполагает совершенствование механизма оценки качества ЖКУ.

Анализ различных определений понятия «качества жилищно-коммунальной услуги» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют совокупную характеристику основных свойств, определяющих способность удовлетворять соответствующие потребности наиболее приемлемым и экономичным способом.

Активный квалифицированный персонал и материальная база являются основой предоставления качественных ЖКУ. Поэтому именно эти факторы

можно считать фундаментом, базой качества. Организация и управление предприятиями ЖKK, а также факторы внешней среды дополняют этот фундамент.

Показатели качества ЖКУ - это количественная характеристика свойств услуги, входящих в состав ее качества. Под свойством услуги будем понимать ее особенность, проявившуюся при предоставлении, потреблении и эксплуатации (прочность, долговечность, надежность и так далее). Показатели качества устанавливают конкретные требования к характеристикам услуг и позволяют определить уровень ее качества в зависимости от действующих факторов.

Качество ЖКУ имеет различные измерения, однако условно все показатели можно классифицировать на:

- количественные (время ожидания и предоставления услуги, характеристики оборудования, инструментов, материалов и тому подобное; **надежность оказания услуги**; точность исполнения; уровень автоматизации и механизации; безопасность; полнота оказания услуги и т.д.);
- качественные (вежливость, доступность персонала, чуткость, компетентность, доверие персоналу, уровень профессионального мастерства, эффективность контактов исполнителей и клиентов, искренность и т.д.) [2 с.115].

Под качеством услуги понимают выполнение таких параметров, как:

- бесперебойное водо-и теплоснабжение;
- обеспечение нужного давления в водо-и газопроводах;
- предоставление тепла и воды в нужном объеме, в соответствии с потребностями жильцов;
- быстрое реагирование на заявление о протечках, авариях на трубопроводах или иных подобных случаях;
- экологическая и технологическая безопасность для жителей;
- охрана окружающей среды и тому подобное [3].

Анализ отечественной и научной литературы позволил разработать

показатели оценки качества предоставления ЖКУ, представленные в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Показатели, применяемые для оценки качества коммунальных, жилищных услуг и жилищного фонда

<i>Виды услуг</i>	<i>Показатели качества</i>
Коммунальные услуги	
Водоснабжение и водоотведение	<ul style="list-style-type: none"> – бесперебойное круглосуточное водоснабжение и водоотведение в течение года; – состав и свойства воды в соответствии с установленными органами Госкомсанэпиднадзора России и органами местного самоуправления; – обеспечение нормативного давления воды в точке водоразбора.
Горячее водоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> – бесперебойность горячего водоснабжения в течение установленного договором времени; – соответствие нормативной температуры горячей воды в точке водоразбора не менее +60 ° С или +50 ° С для систем горячего водоснабжения при закрытой системе; – соответствие состава и свойств горячей воды установленным органами Госкомсанэпиднадзора России нормам.
Отопление	<ul style="list-style-type: none"> – бесперебойность круглосуточного отопления в течение всего отопительного сезона, кроме аварийных ситуаций; – обеспечение температуры воздуха в жилище - не ниже +18 ° С; – выполнение графиков работ подготовки к осенне-зимнему периоду.
Электроснабжение	<ul style="list-style-type: none"> – бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года с действующими стандартами
Газоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> – бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года; – обеспечение нормативного давления газа у газового прибора (120-280 мм вод. ст.)
Жилищная услуга	
По техническому обслуживанию и санитарному содержанию здания и придомовой территории	<ul style="list-style-type: none"> – санитарное содержание придомовой территории в зимний период; – санитарное содержание придомовой территории в весенне-летний период; – внешнее благоустройство; – обслуживание мусоропроводов; – содержание фундаментов и подвальных помещений; – содержание наружных стен; – содержание входов в здание; – уборка площадок этажей и лестничных маршей в подъездах; – содержание окон и дверей в местах общего пользования; – содержание лестниц; – содержание крыш и чердачных помещений;

Окончание таблицы 2.5

<i>Виды услуг</i>	<i>Показатели качества</i>
	Жилищного фонда
По техническому состоянию элементов жилых зданий	<ul style="list-style-type: none"> – фундаменты и подвалы; – стены; – водостоки; – балконы, лоджии; – наружное освещение; – входы в здание; – подъезды; – кровля, чердачные помещения; – инженерное оборудование; – придомовая территория;

Для полной и объективной оценки качества услуги необходимо оценивать ее компоненты, содержащиеся в каждом из этих факторов качества. А именно помещения, материалы, инструмент, оборудование, процессы, функциональные характеристики, мастерство исполнителей, конечный результат и др. Поскольку самой главной целью менеджмента качества является удовлетворенность потребителя, наиболее существенным критерием оценки услуги являются требования потребителей ЖКУ. На сегодняшний день на основании исследований Российского опыта оценки качества жилищно-коммунальных услуг можно сделать вывод о том, что в основном проводится рейтинговая оценка управляющих компаний и организаций, а не качества предоставляемых ими услуг, вследствие чего до сих пор не выработана единая методика оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Напрашивается вывод, что для управляющих компаний и организаций оценка качества жилищно-коммунальных услуг не является важным аспектом на пути к повышению качества предоставления данных услуг и повышению конкурентоспособности управляющих организаций. Именно поэтому у многих управляющих компаний отсутствует желание тесно взаимодействовать с потребителями, также проявляются нарушения нормативов, стандартов и правил предоставления ЖКУ.

Для создания системы контроля качества обслуживания потребителей нами была разработана система критериев оценки работы управляющей компании:

- техническое состояние жилищного фонда в динамике;
- состояние придомовой территории;
- степень удовлетворенности жильцов качеством ЖКУ;
- культура обслуживания жильцов;
- эффективность контроля за деятельностью подрядных организаций;
- оплата подрядчикам выполненных работ в соответствии с их количеством и качеством;
- отсутствие задолженности по оплате ЖКУ и аренде жилых и нежилых помещений;
- имидж организации по эффективному управлению жилищным фондом.

Обратной связью в системе контроля качества ЖКУ является удовлетворенность жильцов качеством обслуживания, которая учитывается социологическими методами, в том числе путем опросов жильцов.

Качество жилищных услуг в целом характеризуется техническим состоянием зданий и оценивается показателем физического износа.

Качество эксплуатации жилищного фонда может быть оценено показателями безотказности и долговечности.

Обеспечение комфортности жилища во многом зависит от состава и **качества** исполнения **коммунальных услуг**. Согласно действующим Правилам предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан предоставлять потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм, условиям договора.

В договорах на предоставление ЖКУ между производителями и потребителями должны подробно оговариваться параметры качества предоставляемых услуг, допустимые пределы отклонений от установленных параметров, порядок оформления актов о необеспечении или некачественном обеспечении услугами. Сложности существуют при определении перечня жилищных услуг, так как их однозначное понятие не закреплено нормативными документами (стандартами качества услуг, правилами по

оказанию жилищных услуг).

Анализ научных разработок [22, 23] и положений [33, 35, 36, 38] позволил сделать вывод, что применяемые подходы к оценке качества жилищных услуг не отражают взаимосвязи показателей качества жилищного фонда и жилищных услуг. Это в свою очередь не позволяет разработать эффективную систему прозрачных договорных отношений, учитывающую условия оплаты в зависимости от объекта, видов работ и предоставляемых жилищных услуг.

Коммунальные услуги достаточно понятно характеризуются частными показателями качества, ощущаемыми потребителем повседневно (температура воздуха или воды, напор воды, органолептические свойства и так далее) и которые часто допускают объективное измерение или простую оценку потребителем с помощью подручных средств.

В зависимости от используемых средств оценку качества ЖКУ можно выполнить различными методами:

1. **социологическими** – посредством периодического анкетирования заказчиков;
2. **экспериментальным** – применяя технические и прочие средства;
3. **органолептическим** – без применения технических средств, через визуальное определение опытными работниками, приблизительной оценки;
4. **расчетным** – получением показателей на основании расчетов и анализа результатов качества обслуживания, полученных другими методами; экспертным методом, который заключается в оценки качества экспертной комиссии. [44 с.74]

Характеристику качества конкретной жилищной или коммунальной услуги позволяют дать внутренние показатели: качество технологических операций; соблюдение сроков и режимов предоставления услуги; полнота и комплексность; культура обслуживания.

Внешние показатели характеризуют общее развитие качества ЖКУ в масштабах всей жилищно-коммунальной сферы. Прежде всего, это показатели обеспеченности ресурсами – численность и структура кадров, состояние

жилого фонда и систем инженерной коммуникации. Дополняет данные показатели и специфический фактор – организация и управление в ЖКК, характеризующийся применяемыми механизмами хозяйствования, организационными структурами управления.

Показатели качества ЖКУ, методы его оценки достаточно разнообразны. Нами предлагается показатели качества ЖКУ представлять в виде структуры, которая включает единичные показатели качества жилищных и коммунальных услуг, комплексный и обобщенный показатель рисунок 2.8.

Под единичными показателями качества понимаются виды работ входящие в жилищную и коммунальную услуги. Удельный вес единичных показателей определяется по результатам экспертного опроса потребителей. Комплексный показатель рассматривается как совокупность единичных показателей и определяется как среднеарифметическое из их удельных весов.



Рисунок 2.8 – Структура показателей качества ЖКУ.

Одним из главных критериев оценки качества ЖКУ является показатель

их надежности.

Анализ надежности ЖКУ предполагает, что отказ любого из ее элементов носит случайный и независимый характер и не вызывает изменения характеристик (не нарушает работоспособности) остальных элементов. Работоспособное состояние любого из элементов системы оценивается как вероятность безотказной работы элемента. Система будет находиться в работоспособном состоянии только при условии совпадения работоспособных состояний всех элементов.

Таким образом, при заключении концессионных соглашений участники рынка ЖКУ в первую очередь должны уделять внимание оценке качества услуг, т.к. именно этот аспект проблемы является основой выработки управленческих решений.

Развитию договорных отношений может способствовать разработка механизма мотивации эффективного труда работников ЖКК. На основании изучения научной литературы по функционированию ЖКК мы пришли к выводу, что на сегодняшний день отсутствует методика влияния мотивации эффективного труда работников на качество предоставления ЖКУ.

Выводы по второй главе:

1. В результате исследования было выявлено, что состояние жилого фонда города Красноярска характеризуется как не самое лучшее. Несмотря на рост строящегося жилья в городе, продолжает расти в числе и ветхий жилой фонд, коммунальная система города Красноярска характеризуется высоким износом производственных фондов (60-70%), а так же высокой себестоимостью производства коммунальных услуг из-за сверхнормативного потребления энергоресурсов.

2. В результате исследования существующей системы договорных отношений по оказанию ЖКУ была выявлена и аргументирована взаимосвязь между ее несовершенством, низким уровнем качества жилищно-коммунального обслуживания, что объясняется формальным подходом к

формированию эффективных договорных отношений, несовершенством их нормативного обеспечения.

3. Обоснована необходимость и предложены новые виды договорных отношений в системе жилищно-коммунального обслуживания: договор на сервисное обслуживание, на доверительное управление, об аренде, концессии.

4. Исследование существующих подходов к оценке качества ЖКУ позволило нам сформировать обобщенную систему показателей и критериев, позволяющих оценить качество жилищно-коммунального обслуживания непосредственно на уровне отдельных видов ЖКУ: показатели и критерии, применяемые для оценки качества жилищных услуг (по техническому обслуживанию, санитарному содержанию здания и придомовой территории), коммунальных услуг (водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение, газоснабжение) и жилого фонда (по техническому состоянию элементов жилых зданий).

3 Разработка методического подхода к повышению качества жилищно-коммунального обслуживания

3.1 Методика оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг

В современном мире практика оценки качества различных услуг получила достаточно широкое распространение. Однако исследование российского опыта оценки качества жилищно-коммунальных услуг позволяет сделать вывод о том, что в большинстве случаев проводится общая рейтинговая оценка деятельности управляющих организаций, а не качества предоставляемых ими услуг. Вследствие этого до сих пор не выработана единая методика оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Можно сделать вывод, что у управляющих организаций нет осознания того, что оценка качества ЖКУ является важным аспектом на пути к повышению качества предоставляемых услуг и конкурентоспособности самих управляющих организаций. Поэтому для многих управляющих организаций является характерным низкая информационная прозрачность, отсутствие желания более тесно взаимодействовать с потребителями, нарушение нормативов, стандартов и правил предоставления ЖКУ.

В связи с этим необходимо разработка методики оценки качества жилищно-коммунальных услуг самими потребителями, которая должна состоять из сущности понятия «оценка качества ЖКУ», цели, задач, принципов, функций и алгоритма оценки качества ЖКУ.

Оценка качества жилищно-коммунальных услуг – это совокупность последовательно выполняемых этапов, включающих выбор метода оценки качества, совокупности показателей свойств оцениваемых жилищно-коммунальных услуг, определение их значений и расчет комплексного показателя качества.

Основная цель оценки качества – получение информации о качестве оказания услуг управляющими организациями от потребителей для целенаправленной деятельности по обеспечению требований к качеству жилищно-коммунальных услуг и по их улучшению.

При обосновании методических принципов выбора показателей необходимых для оценки качества ЖКУ, учитывались методические принципы, положенные в основу существующих методик, но они корректировались с учетом целевой направленности и особенностей объекта исследования. В числе этих принципов:

- системность (выбранные показатели должны характеризовать объект исследования как систему и иметь упорядоченную структуру);
- репрезентативность (достаточность выбора показателей для комплексной оценки качества ЖКУ при отсутствии дублирующих друг друга показателей);
- объективность оценки;
- понятность методики оценки (потребители ЖКУ – представители разных социальных слоев, возраста, уровня образования, поэтому методика должна быть понятна каждому);
- регулярность проведения (подразумевается, что для современного реагирования на изменение качества предоставляемых ЖКУ необходимо регулярно проводить оценку качества).

При этом следует отметить, что на оценку качества жилищно-коммунальных услуг потребителями могут повлиять следующие факторы:

- инфраструктурные (оценка качества ЖКУ, скорее всего, будет выше в районах новой застройки, ниже – в районах старой застройки, что объясняется разным уровнем благоустройства жилых домов);
- социально-экономические (личные установки и убеждения потребителей, их уровень доходов);

– психологические (предыдущий опыт получения аналогичных услуг в других городах, районах, время проживания потребителя в определенном месте).[46]

Анализ состояния жилищно-коммунальной сферы города Красноярска показал, что она характеризуется неэффективной системой управления, высокими затратами, связанными с оказанием жилищных и коммунальных услуг, и как следствие, высокой степенью износа основных фондов, аварийностью и неэффективной работой организаций, большими потерями энергии, воды и других ресурсов. Сложившаяся ситуация оказывает непосредственное влияние на качество предоставления ЖКУ, которое характеризуется как неудовлетворительное, что подтверждается результатами анкетирования населения г. Красноярска.[3]

С целью определения мероприятий, способствующих повышению качества ЖКУ, необходимо первоначально оценить существующий уровень качества их предоставления. Как показывает практика, для оценки уровня качества ЖКУ применяют множество различных показателей и методов, достаточно затратных как по времени, так и по финансам. В связи с этим, разработан алгоритм комплексной оценки качества предоставления ЖКУ (рисунок 3.1).

Для комплексной оценки качества ЖКУ предложена система показателей, учитывающая базовый стандарт по качеству предоставляемых услуг – ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (рисунок 3.2).

Отличительной особенностью предлагаемой комплексной оценки показателей качества ЖКУ является:

- 1) возможность связать оценку разных по смыслу и порядку измерения характеристик услуг;
- 2) сочетание количественных и качественных, а также единичных и комплексных показателей, отвечающих основным требованиям анализа;



Рисунок 3.1 – Алгоритм оценки уровня качества объектов ЖКУ

4) возможность использования относительных показателей, что повышает точность обработки показателей и позволяет использовать различные методы анализа;

5) использование методов оценки уровня качества;

6) возможность выделить наиболее значимые показатели, влияющие на качество оказания ЖКУ;

7) открытость показателей комплексной оценки качества ЖКУ, позволяющая вносить изменения в соответствии с меняющимися условиями функционирования

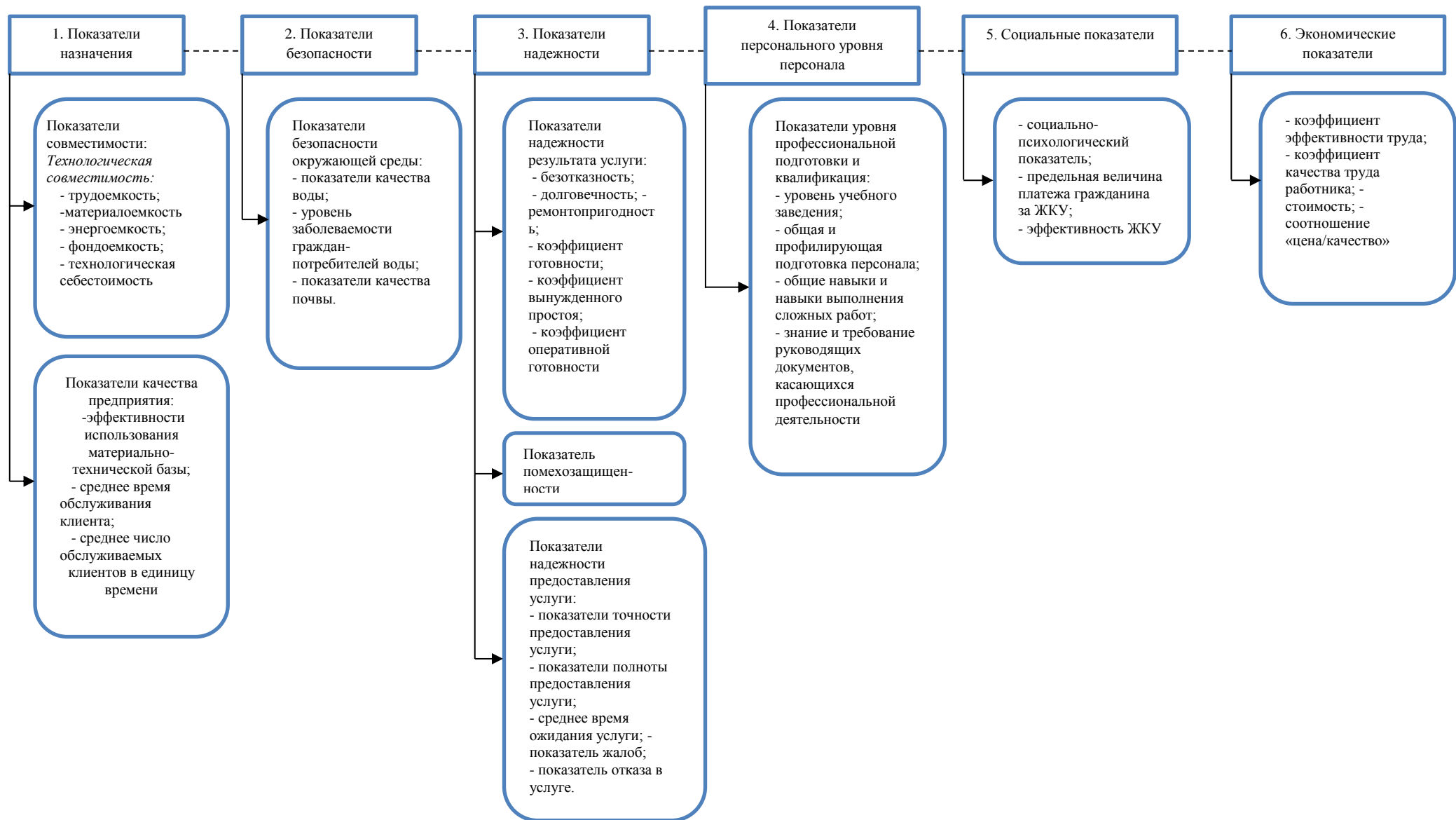


Рисунок 3.2 – Система показателей для комплексной оценки качества ЖКУ

В конечном итоге предлагаемая методика оценки качества ЖКУ позволяет определить наиболее весомый показатель, объективно и точно оценивающий качество предоставления ЖКУ при разных направлениях деятельности предприятий.

Социально-экономическая оценка уровня качества жилищных услуг – выяснение мнения населения об удовлетворительном или неудовлетворительном уровне безопасного проживания в жилом доме и желании потребителя доплачивать (требовать компенсации) после улучшения (ухудшения) жилищных услуг.

Интегральный показатель качества жилищных услуг предлагается рассчитывать на основе двух комплексных показателей: качество жилищного фонда и работ. Интегральный показатель качества является средневзвешенной величиной всех единичных показателей и определяется с учетом весомости каждого из них. Интегральный показатель качества предоставления жилищных услуг (P_o) определяется на основе величины комплексных показателей с учетом поправки на качество обслуживания:

$$P_o = (ув\ P1 + ув\ P2) \cdot Побс, \quad (3.1)$$

где $P1$ – комплексный показатель качества жилого фонда;

$P2$ – комплексный показатель качества работ;

ув – удельный вес показателя;

$Побс$ – комплексный показатель разовых работ по обслуживанию населения. Методология оценки качества коммунальных услуг основана на определении уровня качества. Уровень качества частного параметра коммунальной услуги на момент измерения определяется как отношение параметра в момент измерения к нормативному значению.

Уровень качества услуги на момент измерения ($Кобш$) выражается как произведение уровней качества частных параметров:

$$K_{\text{общ}} = K_1 \cdot K_2 \cdot \dots \cdot K_n, \quad (3.2)$$

где K_n – уровень качества n-ого частного параметра качества услуги.

Параметры оказания коммунальных услуг включают показатели холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, а также показатели теплоснабжения.

Оценка населением качества коммунальных услуг на момент измерения заключается в определении степени соответствия оказываемых услуг утвержденному стандарту качества. Качество жилищно-коммунального обслуживания в большей степени зависит и от показателя обеспеченности ресурсами, т.е. от численности и структуры кадров предприятий, предоставляющих эти услуги. Эффективное использование человеческого потенциала в жилищно-коммунальной сфере способно повысить производительность труда, а именно повысить качество предоставления ЖКУ. Одним из таких инструментов, направленных на эффективное управление трудовыми ресурсами, является мотивация.

3.2 Совершенствование государственного контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг

Неотъемлемой частью процесса управления жилым домом является контроль за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг. Качество предоставляемых услуг и выполняемых работ должно соответствовать Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г. № 354, Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденным постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. №

491, требованиям собственников помещений, требованиям государственных стандартов, условиям заключенных договоров и другой документации с согласно действующему законодательству.

Качество предоставления жилищно-коммунальных услуг, поставщиков контролируют организации, осуществляющие управление многоквартирным домом по заключенным договора с участием потребителей и непосредственно собственниками самостоятельно. Защита интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляется так же при государственном контроле качества предоставления жилищно-коммунальных услуг. На рисунке 3.3 представлена схема действия инспектора ГЖК.

В городе Красноярске таким органом является «Служба строительного надзора и жилищного контроля».

В 2001 году в соответствии с Постановлением администрации Красноярского края №713-п от 17.10.2001 было образовано Управление государственных инспекций надзора и инвентаризации Красноярского края, которое объединило две краевые инспекции – инспекцию государственного архитектурно-строительного надзора и государственную жилищную инспекцию. Цель создания подобной структуры – проведение на территории края единой государственной политики в области строительства и жилищно-коммунального хозяйства. Вновь созданное управление было уполномочено осуществлять государственный архитектурно-строительный надзор и государственный жилищный контроль. В его структуре были созданы территориальные подразделения по северной, южной, западной, восточной территориям края.

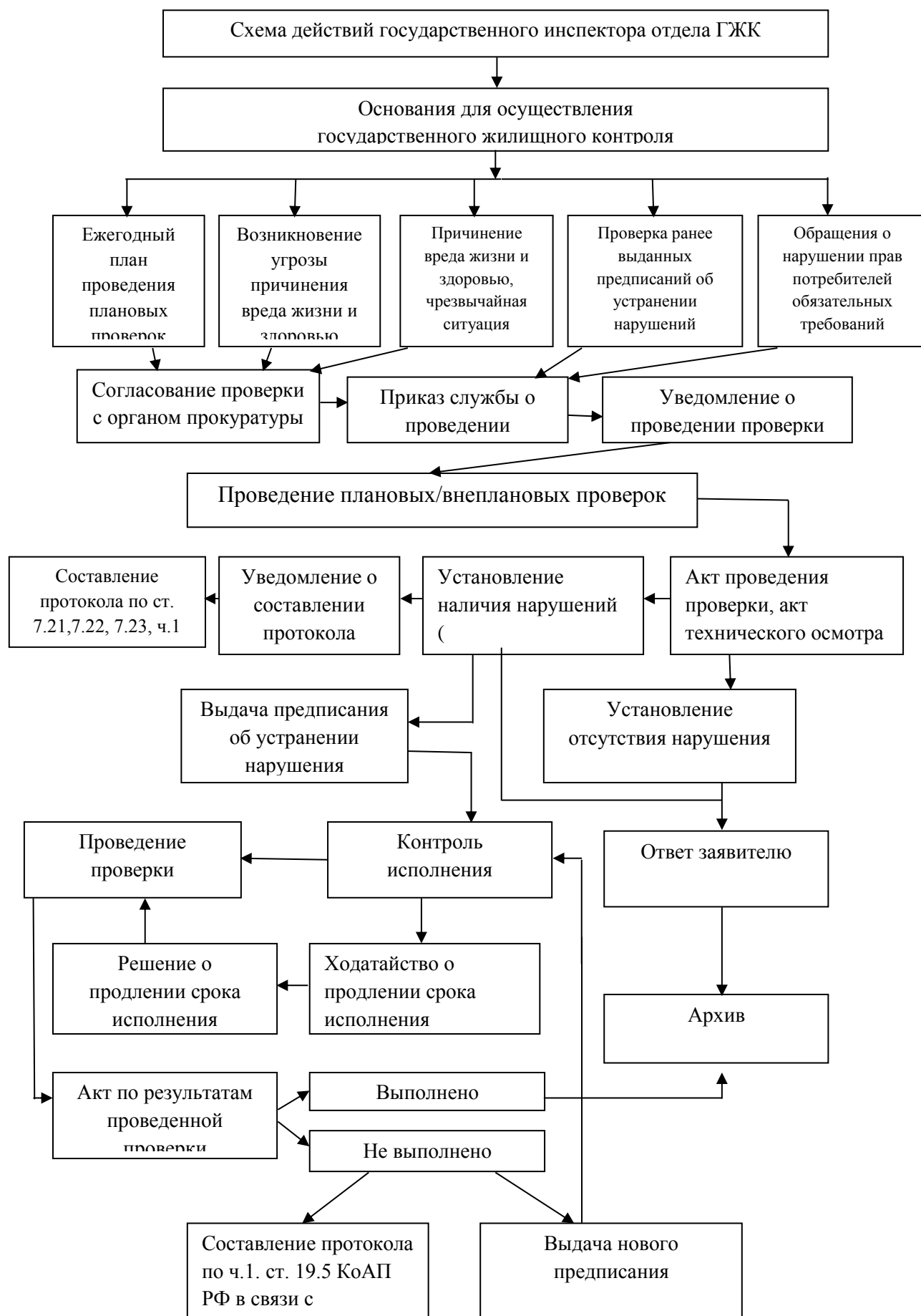


Рисунок 3.3 – Схема действий инспектора ГЖК по эксплуатации жилищного фонда.

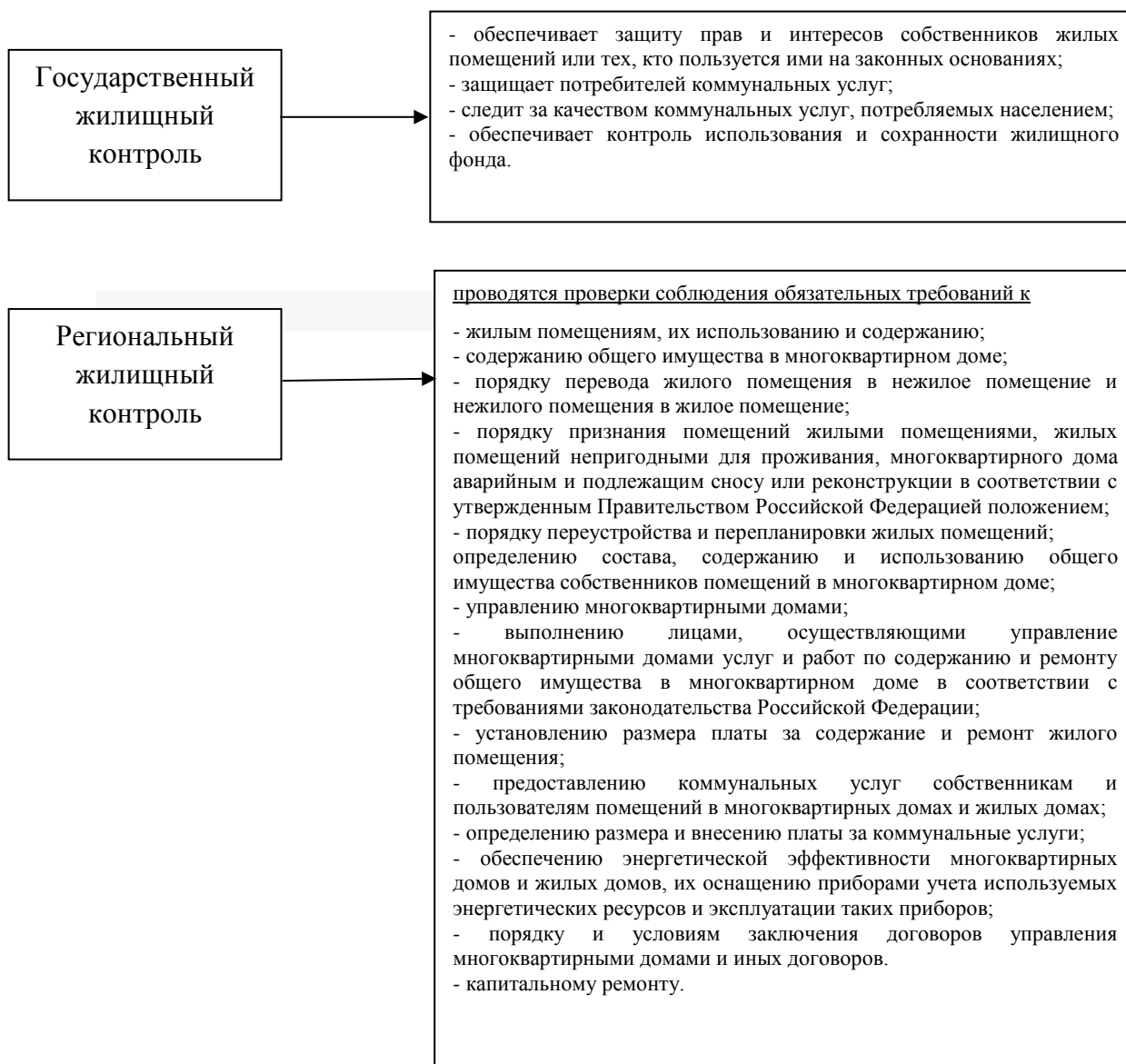


Рисунок 3.4 – Выполняемые функции государственного и регионального жилищного контроля за предоставлением жилищно-коммунальных услуг.

В настоящее время Служба успешно выполняет задачи по обеспечению соблюдения законодательства о градостроительной деятельности; пожарной безопасности, в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, охраны окружающей среды, об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости и жилищного законодательства федеральными органами государственной

власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами государственной власти края, органами местного самоуправления, учреждениями, предприятиями и иными организациями и гражданами.

Число выявленных нарушений, выданных предписаний, объем штрафных санкций, количество заявлений и жалоб, поступающих от населения – все это является показателями деятельности инспекции, позволяющими судить о качественном уровне предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

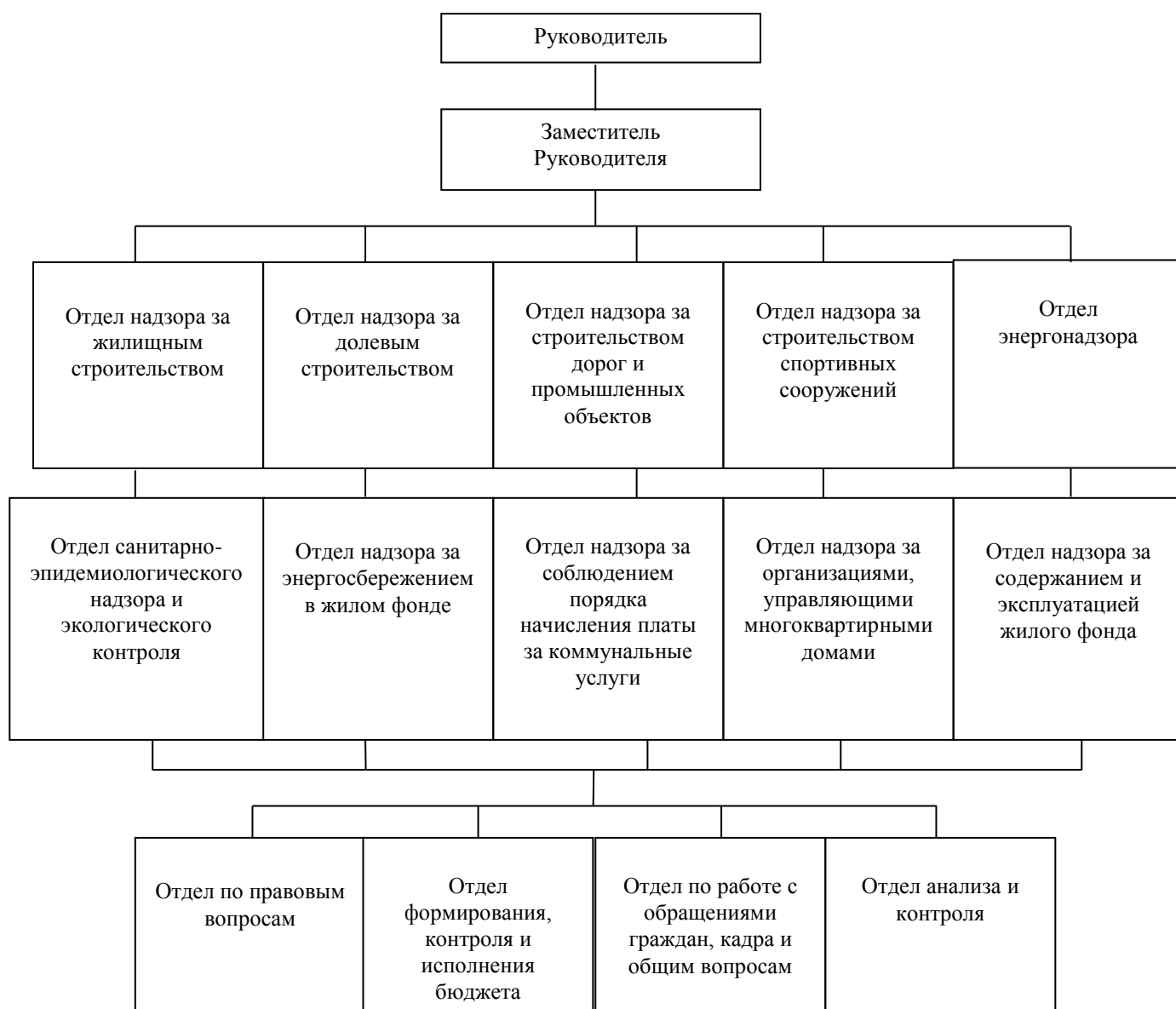


Рисунок 3.5 – Организационная структура «Службы строительного надзора и жилищного контроля Красноярск края.

Функции каждого из отделов жилищного контроля указаны в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Функции отделов жилищного контроля.

<i>Отдел надзора</i>	<i>Функции отдела</i>
1. Отдел энергонадзора	- осуществляет государственный строительный надзор в процессе строительства, реконструкции инженерных сетей (сети электроснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, канализация)
2. Отдел санитарно-эпидемиологического и экологического надзора	- осуществляет санитарно-эпидемиологический надзор и экологический контроль в процессе строительства.
3. Отдел надзора за энергосбережением в жилом фонде	- обеспечивает энергетическую эффективность многоквартирных домов и жилых домов, их оснащение приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатация таких приборов; - содержание общего имущества в многоквартирном доме; - предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.
4. Отдел надзора за соблюдением порядка начисления платы за коммунальные услуги	- проводит проверочные мероприятия в отношении организаций, управляющих жилищным фондом за соблюдением ими порядка начисления платы за коммунальные услуги; - проведение проверочных мероприятий в отношении организаций, управляющих жилищным фондом по установлению платы за содержание и текущий ремонт жилого фонда; - проведение проверочных мероприятий в отношении организаций, управляющих жилищным фондом в части правомерности определения размера снижения платы за коммунальные услуги в соответствии с предельным индексом.

Окончание таблицы 3.1

<i>Отдел надзора</i>	<i>Функции отдела</i>
5. Отдел надзора за организациями, управляющими многоквартирными домами	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует соблюдение требований к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах; - осуществление контроля за соблюдением стандарта раскрытия информации организациями; - осуществление приема и учета копий реестров членов товариществ собственников жилья, их уставов, выписок из протоколов общих собраний о принятии решения о внесении изменений в устав; - соблюдение требований к формированию фондов капитального ремонта; - осуществление приема и учета уведомлений владельцев специальных счетов о выбранном собственниками способе формирования фонда капитального ремонта.
6. Отдел надзора за содержанием и эксплуатацией жилого фонда	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует соблюдение требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию; - определение состава, содержания и использования общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, в том числе правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, внутридомового газового оборудования; - предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в жилых домах; - соблюдение порядка перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение; - соблюдение порядка признания помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодных для проживания, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции;

Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю (далее Роспотребнадзор), осуществляющее функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Перечень полномочий, закрепленных за Роспотребнадзором очень широк. И включает в себя значительное число направлений работы, в том числе контроль за соблюдением правил оказания отдельных видов услуг, в том числе и коммунальных.

К основным вопросам по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, рассматриваемых управлением Роспотребнадзора, относятся:

1. Требования к участку и территориям жилых зданий (размещение, содержание придомовой территории, озеленение и т.д.)
2. Требования к жилым помещениям и помещениям общественного назначения, размещаемых в жилых зданиях (уборка помещений общественного назначения, содержание подвалов, организация дератизации, дезинфекции и дезинсекции, соблюдение гигиенических нормативов по шуму, вибрации, электромагнитному излучению, освещенности, инсоляции и т.д.).
3. Требования к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений (соблюдение микроклиматических параметров в соответствии с санитарными правилами, равномерное нагревание воздуха в помещениях в течении всего отопительного периода, отсутствие загрязнения воздуха в помещении в течение всего отопительного периода, отсутствие загрязнения воздуха вредными веществами).

4. Требования к водоснабжению и канализации (обеспечение качественной питьевой водой, горячей водой с соответствующей температурой, исправной канализацией и т.д.).

5. Требования к удалению бытовых отходов (содержание мусоропроводов, контейнеров, контейнерных площадок, вывоз бытовых отходов и т.д.).

В соответствии с возложенными на Роспотребнадзор функциями и в рамках полномочий, установленных законодательством, уполномоченные должностные лица вправе:

1. Осуществлять в порядке, установленном Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях, соответствующее административное производство, включая проведение административного расследования (ст. 28.7 КоАП РФ) и выдачу представления об устранении причин и условий, способствовавших нарушению административного правонарушения (ст. 29.13 ФЗ от 26 декабря 2008 года «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в части:

- выполнения работ (оказания услуг) жилищно-коммунального назначения не соответствующих требованиям стандартов по качеству и санитарным правилам;

- завышения регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на соответствующие жилищно-коммунальные услуги и нарушения установленного порядка ценообразования, предусматривающего, в частности, необходимость соблюдения соответствующих федеральных (региональных) стандартов оплаты жилья и коммунальных услуг);

- введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств и качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;

- нарушения права потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-

коммунальных услугах и включения в договор на управление многоквартирным домом условий, ущемляющих установленные законом права потребителей;

– на предоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законодательством.

2. При выявлении соответствующих нарушений, выдавать исполнителям (продавцам) жилищно-коммунальных услуг обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю за период с 20.05.2017 года по 02.06.2017 г. провели 221 внеплановую проверку из которых было выявлено 38 нарушений.

Причинами обращений потребителей в сфере ЖКХ послужили: некачественное оказание коммунальных услуг; предоставление неполной (недостоверной) информации об исполнителях и оказываемых услугах; не предоставление информации о повышении цен на услуги; необоснованное начисление оплаты услуг, нарушение применения нормативов и тарифов при начислении платы за услуги ЖКХ; взимание платы за не оказанные услуги; необоснованный отказ в пересчете платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителя и др.

Особое внимание Роспотребнадзор уделяет проблемам рассмотрения обращений потребителей по установке и вводе в эксплуатацию индивидуальных приборов учета. [52]

В управление Роспотребнадзора поступает большое количество жалоб на деятельность и работу управляющих организаций, связанных с содержанием общего имущества многоквартирного дома (не осуществляется ремонт кровли, межпанельных швов, капитальный ремонт дома и др. вопросы, касающиеся содержания общего имущества многоквартирного дома).

В соответствии с действующим законодательством государственный контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда,

соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, соответствием жилых помещений качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям осуществляется Службой строительного надзора и жилищного контроля. Согласно ст. 7.23 «Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами» Кодекса РФ «Об административных правонарушениях» за нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами Служба строительного надзора и жилищного контроля привлекает виновных должностных и юридических лиц к административной ответственности.

Поэтому жалобы граждан на деятельность управляющих организаций в соответствии с ч. 3, ч. 4, ст. 8 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59–ФЗ необходимо в течении 7 дней направлять в Службу по строительному надзору и жилищному контролю для принятия мер в пределах полномочий, а гражданам давать соответствующие ответы.

С целью повышения эффективности работы в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг по предотвращению и недопущению нарушения прав потребителей Роспотребнадзор и Служба по строительному надзору и жилищному контролю должны взаимодействовать между собой, а основными формами такого взаимодействия должны быть, на наш взгляд, совместные проверки, регулярный обмен информацией, передача обращений потребителей по принадлежности. Благодаря этому взаимодействию можно более эффективно отстаивать законные права граждан при получении жилищно-коммунальных услуг, повышать уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных исполнителей при оказании, снизить социальную напряженность в обществе.

Как показывает отечественная практика, одним из эффективных методов контроля качества предоставления ЖКУ является создание и

функционирование Общественного совета при Службе по строительному надзору и жилищному контролю.

Общественный совет является совещательно-консультативным органом при Службе по строительному надзору и жилищному контролю, который позволит установить взаимодействие с жителями города Красноярска, общественными организациями, и окажет содействие в выработке эффективных решений, учитывающих интересы потребителей при реализации жилищного надзора.

Организационная структура общественного контроля представлена на рисунке 3.6.

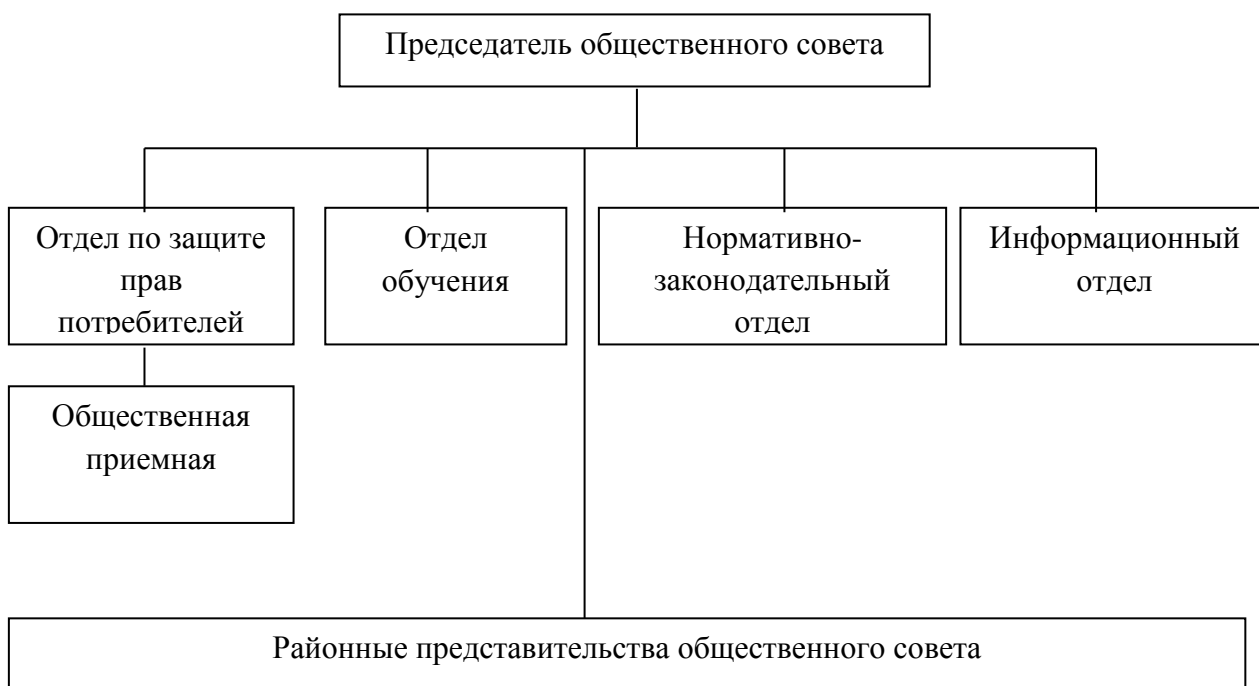


Рисунок 3.6 – Предлагаемая организационная структура общественного совета при Службе по строительному надзору и жилищному контролю города Красноярска.

Функционирование Общественного совета при Службе по строительному надзору и жилищному контролю города Красноярска будет способствовать повышению информированности населения по основным

направлениям деятельности инспекции, а также учету общественного мнения при принятии решений, касающихся совершенствования государственной политики в жилищно-коммунальной сфере.

Таким образом, практическая реализация предлагаемого комплекса мероприятий по совершенствованию организационной структуры и создания Общественного совета при Службе по строительному надзору и жилищному контролю города Красноярска существенно повысит эффективность функционирования системы государственного контроля за качеством предоставляемых ЖКУ населению.

3.3 Разработка направлений совершенствования организационно-экономического механизма повышения качества ЖКУ

На сегодняшний день существует множество способов и методов управления ЖКК, но и они не способны повысить качество и эффективность управления им. Так как управление является неэффективным, появляется потребность в дальнейшей разработке механизмов для формирования новой системы управления ЖКК, а так же ее теоретических основ и практических рекомендаций.

Жилищно-коммунальный комплекс мы предлагаем рассматривать с позиции системного подхода, заключающегося в совершенствовании механизма организационно-экономических отношений между элементами подсистемы ЖКК и элементами потребительского рынка ЖКУ, а также проблемы мотивации эффективного труда непосредственных исполнителей ЖКУ.

Организационно-экономический механизм повышения эффективности функционирования ЖКК и качества ЖКУ характеризует взаимосвязи элементов в системе воздействия на экономические процессы.

Целью экономического механизма повышения эффективности ЖКК и качества ЖКУ является:

- организация эффективного воздействия на экономические процессы, происходящие в системе эффективного функционирования ЖКК;
- заключения прозрачных договорных отношений субъектов рынка потребителей услуг;
- качественного обслуживания потребителей.

Формирование договорных отношений между потребителями и производителями жилищно-коммунальных услуг не только позволят повысить доходность организаций ЖКК, но и развить рыночные хозяйственно-финансовые отношения. При усовершенствовании системы уплаты за воду и энергоресурсы на основе договорных обязательств приведет к снижению задолженности между управляющими и ресурсоснабжающими организациями, а также повысит ответственность исполнения условий договорных обязательств.

Для того, чтобы создать равноправные условия, которые смогут привлечь организации разных форм собственности в управление жилищным фондом, необходимо применить утвержденный договор по управлению жилыми домами, который полностью позволит перейти к экономическим методам регулирования, создать экономическую заинтересованность хозяйствующих субъектов в управлении жилищным фондом и создать условия для контроля качества и количества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также позволит регулировать их стоимость в зависимости от качества предоставления.

Элементы организационно-экономического механизма повышения эффективности ЖКК и качества ЖКУ включают в себя: объект воздействия, субъекты и инструменты воздействия субъектов на объект. Инструментом для повышения качества услуг может послужить введение механизмов саморегулирования в системе ЖКК, который поможет развитию системы путем сокращения административных, экономических и организационных барьеров для развития предпринимательства.

На сегодняшний день жилищно-коммунальный комплекс представляет собой сложную систему, требующую новых разработок и технологий, благодаря которым возможно как увеличить услуги в объеме, так и сократить стоимость данных услуг. А для того, чтобы услуга была качественной, требуется новая разработка современных решений системы управления ЖКК.

Сформированная на федеральном уровне стратегия реформирования ЖКК обязательно требует учета социально-экономических особенностей развития территории.

Одной из главных целей реформы является демонополизация жилищно-коммунального комплекса.

При демонополизации системы ЖКК необходимо обратить внимание на следующие требования и учесть их:

- целостный подход к структурной перестройке системы;
- разделенный подход к демонополизации подсистем ЖКК;
- направление на обеспечение возможной конкуренции хозяйствующих субъектов и защиту прав и интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- равенство предприятий ЖКК всех форм собственности;
- взаимосвязанность мероприятий, осуществляемых в рамках федеральной, региональных и местных программ демонополизации;
- контроль взаимосвязи демонополизации и качества услуг ЖКК;
- обеспечение открытости и правдивости проводимых мероприятий.

Таким образом, введение договорной формы взаимоотношений между субъектами рынка ЖКУ позволит повысить качество управления ЖКК.

Основной целью формирования системы мероприятий на предприятии ЖКХ является упорядочение его деятельности по предоставлению потребителям качественных жилищно-коммунальных услуг.

Рассмотрим процесс формирования данной системы на примере ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная». Перечень работ по формированию системы представлен на рисунке 1.

Алгоритм формирования предлагаемой системы мероприятий состоит из 3 основных процедур.

Первый этап. Организация работ по формированию системы мероприятий повышения качества ЖКУ. Этот этап является самым сложным, так как в ходе его создаются основные базовые моменты для реализации и внедрения системы повышения качества ЖКУ.

Данная система основана на совершенствовании структуры управления ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» путем создания подразделения - службы качества (рисунок 3.7).

Служба качества должна выполнять следующие функции:

- разрабатывание, поддерживание и совершенствование руководства и процесса системы качества по проектам, видам услуг;
- оценка уровня качества;
- проверка качества поступающих на предприятие материальных ресурсов и подготовка заключений о соответствии их качества стандартам и техническим условиям;
- составление актов входного контроля по качеству материальных ресурсов;
- контроль за операциями на всех стадиях производственного цикла;
- проведение контроля качества на отдельных производственных операциях;
- контроль за соответствием предоставленных ЖКУ нормативам, стандартам, техническим условиям, эталонным образцам и др.;
- оформление последствий контрольных проверок, ведение учета показателей качества услуг, брака и его причин, составление периодической отчетности о качестве предоставляемых услуг;

- выявление причин несоответствия услуг требованиям нормативнотехнической документации, проведение мероприятий по устранению браков и дефектов;
- создание информационно-коммуникационного обмена о качестве услуг с потребителем;
- проведение мероприятий, связанных с внедрением новых нормативов и стандартов;
- разработка предложений по улучшению качества предоставляемых ЖКУ.

I. Организация работ по формированию системы мероприятий повышения качества ЖКУ:

1. Принятие решения о необходимости повышения качества услуг;
2. Подготовка и подписание приказа о разработке системы мероприятий повышения качества услуг;
3. Подготовка и подписание приказа о создании отдельного подразделения – службы качества;
4. Принятие решения по выбору внешнего консультанта для разработки и внедрения системы мероприятий;
5. Обучение персонала;
6. Разработка политики в области качества;
7. Принятие соответствующего решения об утверждении политики в области качества;
8. Формирование системы мероприятий повышения качества услуг;
9. Составление матрицы распределения полномочий и ответственности.

II. Документирование

10. Разработка документации регламентирующей внедрение системы мероприятий повышения качества предоставления ЖКУ;

11. Анализ документации;
12. Доработка документации;

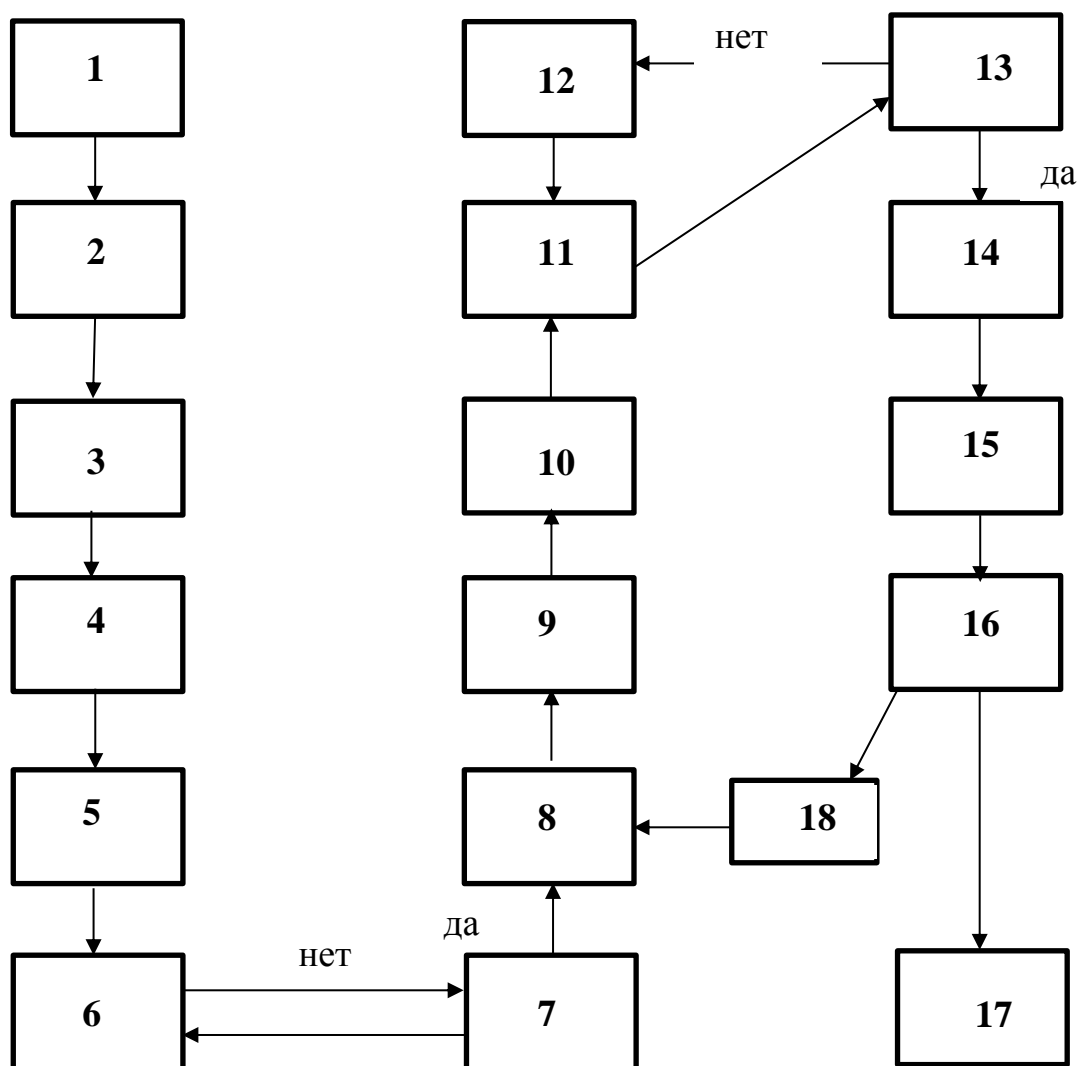


Рисунок 3.7 – Алгоритм формирования системы мероприятий по повышению качества ЖКУ на ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная».

12. Принятие решения о готовности документации;
10. Утверждение документации, введение в действие системы мероприятий повышения качества ЖКУ;

III. Внедрение системы мероприятий повышения качества ЖКУ

11. Обучение внутренних аудиторов;
12. Проведение внутреннего аудита;
13. Положительное заключение внутреннего аудитора о качестве предоставления ЖКУ;
14. Отрицательное заключение внутреннего аудитора о качестве предоставления ЖКУ.

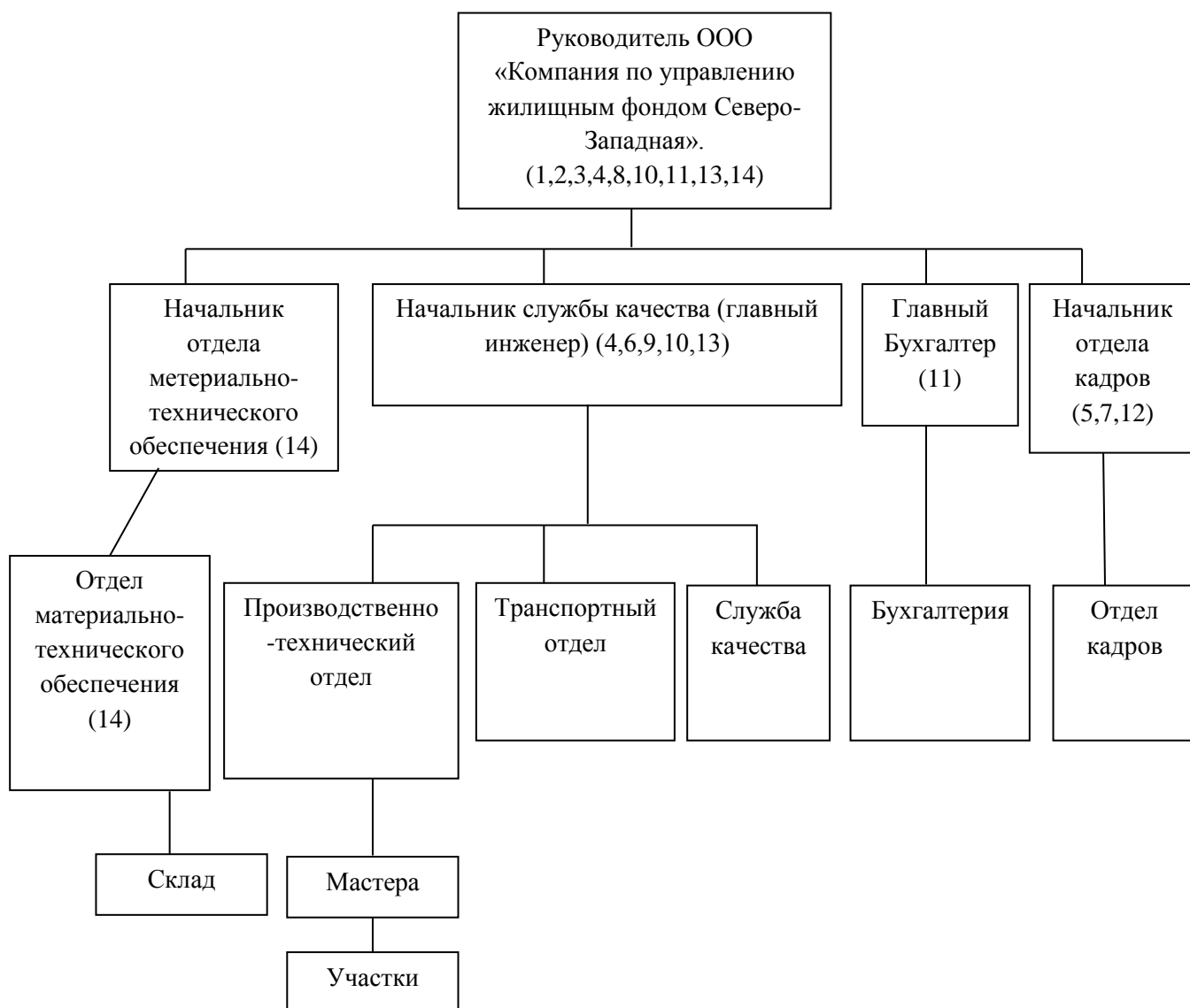
В том случае, если потребитель, получил ЖКУ ненадлежащего качества, он будет иметь возможность сообщить о несоответствующем уровне качества предоставления услуг в службу качества (управление качеством). В свою очередь служба качества составляет акт о несоответствующем уровне качества и направляет его в производственно-технический отдел. Производственно-технический отдел производит устранение обнаруженного несоответствия. Бухгалтерия производит перерасчет оплаты ЖКУ по требованию потребителя.

Далее Руководителю нужно принять решение о привлечении внешнего консультанта для разработки и внедрения системы мероприятий по повышению качества предоставления ЖКУ.

В первую очередь должно проводиться обучение персонала, в ходе которого:

- разрабатываются цели и основные положения Политики качества;
- определяется состав и структура процессов системы мероприятий повышения качества услуг;
- разрабатывается матрица распределения ответственности и полномочий.

Для каждого процесса определяются владелец процесса, руководитель процесса и участники процесса. В ходе разработки Политики в области качества представители высшего руководства осознают свою причастность к обязательствам в области качества. Обучение разработчиков документации проводится среди представителей подразделений и служб организации.



<i>Функции системы управления</i>			
1	Корпоративное управление	8	Правовое обеспечение
2	Управление стратегическим развитием	9	Управление охраной окружающей среды
3	Управление организационным развитием (управление изменениями)	10	Управление производством
4	Управление информационным и программно-техническим развитием	11	Управление финансами
5	Управление социальным развитием	12	Управление персоналом
6	Управление качеством (менеджмент качества)	13	Управление инновациями, техническим развитием
7	Управление охраной труда	14	Управление материально-техническим обеспечением

Рисунок 3.8 – Организационная структура управления ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная».

Второй этап - документирование. На основе определенных процессов разрабатывается документация, регламентирующая внедрение системы мероприятий повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Документация содержит следующие виды документов:

- политика в области качества;
- руководство по качеству;
- стандарты организации, методики и инструкции по качеству;
- планы качества.

Основным документом является руководство по качеству, который устанавливает требуемый объем обязанностей и ответственности персонала по качеству.

Далее проводится анализ разработанной документации и принимается решение о готовности документации (или не готовности документации) и ее утверждение.

Третий этап. Внедрение системы мероприятий повышения качества ЖКУ. Проведение внутреннего аудита осуществляется специально обученными людьми, которые назначаются из числа сотрудников организации.

Целью внутреннего аудита является:

- подтверждение соответствия установленным требованиям;
- обеспечение ее совершенствования;
- устранение причин обнаруженных несоответствий.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

- определение степени соответствия организации критериям аудита;
- определение соответствия деятельности запланированным мероприятиям; оценивание способности организации гарантировать соответствие законодательным требованиям;

– оценивание способности организации гарантировать выполнение контрактных требований;

– оценивание способности организации отвечать определенным целям.

Внутренний аудитор дает положительное или отрицательное заключение о качестве предоставления ЖКУ. При отрицательном заключении внутреннего аудитора рекомендуется пересмотреть формирование системы мероприятий повышения качества услуг.

Проведем оценку экономической эффективности внедрения системы мероприятий повышения качества предоставления ЖКУ ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» в программе «ИНЭК» - «ИНЭК-Аналитик». Финансирование будет осуществляться за счет бюджетных средств района (1205,5 тыс. руб.). Планируемые расходы на внедрение представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Прогнозные изменения расходов ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная»

Виды затрат	Количество сотрудников	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Переменные затраты		68,4	5	5	5	5
Обучение внутреннего аудитора	1	16,5				
Обеспечение рабочего места	1	51,9				
Обучение персонала (повышение квалификации)	2		5	5	5	5
Постоянные затраты		190,6	203,8	218	233,2	251,5
Оплата труда отдела службы качества	1	144	154	164,8	176,3	188,6

Окончание таблицы 3.2

Виды затрат	Количество сотрудников	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Начисления на ФОТ отдела службы качества	1	37,4	40	42,8	45,8	49
Содержание рабочего места	1	9,2	9,8	10,4	11,4	13,9
Итого		259	213,8	228	243,2	261,5
Итого за 5 лет	1205,5					

Расчет прогнозных изменений доходов за счет внедрения системы рассмотрен в таблицах 3.3, 3.4, 3.5.

Таблица 3.3 – Прогнозные изменения доходов по видам услуг (холодное водоснабжение)

Года	Доход, тыс. руб	Объем предоставления, тыс. м ²	Тариф/цена, руб на 1 м ²
2014	8033,46	323,93	24,8
2015	8726,63	330,63	26,4
2016	9606,54	341,87	28,1
2017	10894,06	364,35	29,9
2018	12301,19	386,83	31,8
Итого	49561,88		

Таблица 3.4 – Прогнозные изменения доходов по видам услуг (содержание и ремонт помещения)

Года	Доход, тыс. руб	Объем предоставления, тыс. м ²	Тариф/цена, руб на 1 м ²
2014	1345,25	95138	14,14
2015	1552,44	97638	15,90
2016	1782,45	100138	17,80
2017	2055,83	102638	20,03
2018	2368,75	105138	22,53
Итого	9104,72		

Таблица 3.5 – Прогнозные изменения доходов по видам услуг (Вывоз ТБО)

Года	Доход, тыс. руб	Объем предоставления, тыс. м ²	Тариф/цена, руб на 1 м ²
2014	604,26	80223	29,88
2015	2626,39	83723	31,37
2016	2757,83	83723	32,94
2017	2926,11	83723	34,95
2018	3091,05	83723	36,92
Итого	1205,64		

Улучшение качества обслуживания и своевременный ремонт жилых помещений, а также вывоз ТБО позволят увеличивать с каждым годом число потребителей жилищных услуг, что будет являться главным конкурентным преимуществом ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная». Тарифы на холодное водоснабжение, содержание и ремонт помещения, вывоз ТБО в городе Красноярске в среднем за один год увеличиваются на 6,6%, 12,5 %, 5% соответственно. Прогноз финансовых результатов в таблице 3.6.

Чистая выручка от реализации услуг МУП ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» на конец прогнозного периода составит 1 368 тыс. руб., что по сравнению с началом прогнозного периода больше на 431 тыс. руб.

Таблица 3.6 – Финансовые результаты до и после внедрения системы кач-ва

Наименование показателя	За 1-й кв. 2014		За 4-ый кв. 2018		Отклонение	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
Чистая выручка	937	100	1 368	100	431	100
Полная себестоимость оказанных услуг	943	100,6	1 183	86	240	-14
Результат от основной деятельности	-5	-0,6	184	13	185	14

Окончание таблицы 3.6

Наименование показателя	За 1-й кв. 2014		За 4-ый кв. 2018		Отклонение	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
Прибыль (убыток) до налогообложения	-5	-0,6	184	13	185	14
Налоги, выплачиваемые из прибыли, и другие платежи	0	0	36,9	2	36,9	2,7
Чистая прибыль (убыток)	-5	-0,6	147,6	10	152,6	11,3

Основная деятельность по оказанию услуг, ради которого будет создана система в ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» в начале анализируемого прогнозного периода будет убыточной, а в конце периода - прибыльной.

С учетом постепенного перехода в конце анализируемого прогнозного периода ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» получит прибыль от основной деятельности в размере 147,6 тыс. руб.

Таким образом, эффективность основной деятельности ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» повысится под влиянием опережающего темпа увеличения выручки по отношению к темпу роста себестоимости оказанных услуг.

Из рассмотренных таблиц следует, что проект по внедрению системы мероприятий повышения качества предоставления ЖКУ в ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» может быть реализован.

Формирование системы повышения качества предоставления ЖКУ ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная» даст следующие преимущества:

- совершенствование организационной структуры;
- повышение доверия инвестиционных компаний;
- выявление слабых мест в процессе оказания услуг;
- возрастание ответственности персонала за выполненную работу;
- более качественное оказание услуг;
- усовершенствование и оптимизация процессов организации и их документирования;
- более эффективное использование ресурсов организации;
- повышение прибыли за счет снижения издержек;
- преимущества при участии в тендерах и конкурсах;
- льготное кредитование;
- повышение имиджа организации.

Таким образом, предприятия ЖКХ, получая ежегодную прибыль, будут иметь возможность направлять ее на модернизацию и реконструкцию оборудования, обновление основных фондов, обучение персонала и другие мероприятия, которые значительно повысят эффективность деятельности и качество предоставления жилищно-коммунальных услуг. Предложенный комплекс мероприятий позволит обеспечить развитие системы ЖКХ, стабилизировать финансовое состояние предприятий ЖКХ, достичь оптимальной структуры управления, увеличить объемы предоставления и производства жилищно-коммунальных услуг, повысить качество предоставления ЖКУ.

Выводы по третьей главе:

1. С целью определения мероприятий, способствующих повышению качества жилищно-коммунальных услуг, проведена оценка существующего уровня качества их предоставления, как оказалось, что для оценки применяется множество различных показателей и методов, достаточно затратных как по времени, так и по финансам. В связи с этим, автором разработан алгоритм комплексной оценки качества предоставления ЖКУ.

2. Для комплексной оценки качества ЖКУ предложена система показателей. Предлагаемая методика оценки качества ЖКУ позволяет определить наиболее весомый показатель, объективно и точно оценивающий качество предоставления ЖКУ при разных направлениях деятельности предприятий.

3. Предложен расчет интегрального показателя качества, на основе двух комплексных показателей: качество жилищного фонда и работ.

4. В ходе исследования было выявлено, что существующий контроль за качеством предоставления ЖКУ не обеспечивает надлежащего качества ЖКУ. С целью повышения эффективности работы в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг автор предлагает создать Общественный совет при «Службе по строительному надзору и жилищному контролю», который позволит установить взаимодействие с жителями города Красноярска, общественными организациями, и окажет содействие в выработке эффективных решений, учитывающих интересы потребителей при реализации жилищного надзора.

5. На сегодняшний день жилищно-коммунальный комплекс представляет собой сложную систему, требующую новых разработок и технологий, благодаря которым возможно как увеличить услуги в объеме, так и сократить стоимость данных услуг. Автором предложен алгоритм формирования системы мероприятий по повышению качества ЖКУ на примере ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная». Проведена оценка экономической эффективности внедрения системы мероприятий повышения качества предоставления ЖКУ предприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Жилищно-коммунальное хозяйство является одной из крупных многоотраслевых систем России, вносит весомый вклад в инфраструктуру города и села, выполняя при этом возложенную на нее государством важную миссию - удовлетворение потребностей населения в качественно оказанных жилищно-коммунальных услугах. На современном этапе рыночных отношений повышение качества жилищно-коммунальных услуг является основной задачей не только предприятий, но и государства.

В соответствии с поставленной целью автором рассмотрены вопросы повышения качества жилищно-коммунальных услуг города Красноярска, в результате чего были сделаны следующие выводы и предложения:

1. Рассмотрев существующие классификации жилищно-коммунальных услуг, автор предложил классификацию по форме отношений между производителем и потребителем ЖКУ, в которой выделил три составляющие: экономическая, технологическая и социальная. Данная классификация направлена на формирование наиболее полного и четкого представления об услугах системы жилищно-коммунального хозяйства. В рамках предложенной классификации необходимо учитывать качественные и количественные характеристики ЖКУ, которые непосредственно отражают качество их предоставления.

2. На основе изучения факторов, влияющих на повышение качества ЖКУ, проведена их систематизация, выявлены факторы, оказывающие непосредственное влияние на повышение качества данных услуг (государственный и общественный контроль за качеством предоставления ЖКУ, реструктуризация организационной структуры управления предприятием, система менеджмента качества, сертификация).

3. Отечественная практика повышения качества ЖКУ позволила выделить наиболее применимые критерии для повышения качества предоставления ЖКУ, а также применить их на предприятиях ЖКХ малых

муниципальных образований: государственные программы Правительства РФ и субъектов РФ; создание инвестиционной привлекательности предприятий ЖКХ; создание общественных организаций, направленных на обеспечение контроля за качеством предоставления ЖКУ; обучение, повышение уровня образования кадров ЖКХ; модернизация, реконструкция жилищно-коммунальной инфраструктуры, внедрение новых технологий.

4. Мониторинг обеспечения качества предоставления ЖКУ позволил определить отрицательные тенденции, оказывающие влияние на качество предоставления ЖКУ, отношение населения города Красноярска к качеству предоставления ЖКУ и основные проблемы, сдерживающие повышение качества ЖКУ.

5. В связи с разнообразием видов ЖКУ предложен методический подход к оценке качества ЖКУ, а также выявлены показатели комплексной оценки качества ЖКУ. Отличительной особенностью данного подхода является то, что он определяет наиболее весомый показатель, объективно и точно оценивающий качество предоставления ЖКУ при разных направлениях деятельности предприятий ЖКХ. Практика расчёта данного подхода показывает, что она не требует больших финансовых, трудовых и временных затрат, а также помогает наметить мероприятия для повышения качества предоставляемых ЖКУ.

6. Исследование обеспечения существующего контроля за качеством предоставления ЖКУ показало, что действующие структуры управления не обеспечивают надлежащего качества ЖКУ, население не осведомлено о правилах и нормах жилищно-коммунального обслуживания, правах потребителей ЖКУ и др. В связи с этим предложены мероприятия по совершенствованию деятельности организации государственного контроля, обеспечивающие оперативность принимаемых решений в отношении повышения качества ЖКУ, а также учитывающие интересы как потребителя, так и производителя ЖКУ.

7. Предложенная система мероприятий повышения качества предо-

ставления ЖКУ, адаптированная к специфике деятельности ООО «Компания по управлению жилищным фондом Северо-Западная», позволила усовершенствовать организационную структуру предприятия и сделать ее более эффективной; выявить слабые места в процессе оказания услуг; повысить ответственность персонала за выполненную работу; усовершенствовать и оптимизировать процессы организации и их документирование; более эффективно использовать ресурсы организации; повысить качество оказания ЖКУ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акифьева, Л. В. Отечественная практика повышения качества жилищно-коммунальных услуг / Л. В. Акифьева, Н. А. Шамина // Вестник : теоретический и науч. – практический журнал / Экономика и экономические науки. – Нижегородская область, 2014. – Т. 3, № 4. – С. 55-65.
2. Акифьева, Л. В. Государственный контроль качества предоставления жилищно-коммунальных услуг / Л. В. Акифьева // Вестник : теоретический и науч.-практический журнал / Экономика и экономические науки. – Нижегородская область, 2012. – Т. 1, № 2. – С. 21-32.
3. Акифьева, Л. В. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг населению : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.01.01 / Акифьева Лариса Владимировна. – Княгинино, 2013. – 25 с.
4. Андрушків, Б. Н. Управление качеством коммунально-бытового обслуживания: Проблемы. Методика. Практика / Б. Н. Андрушків. – Львов : Высшая школа. Изд- во при Львовском гос.университете. 1984. – 165 с.
5. Баринов, В. Н. Методология совершенствования управления деятельностью организаций и предприятий жилищного и коммунального комплексов : автореф. дис. ... д-р. экон. наук : 08.00.05 / Баринов Валерий Николаевич. – Москва, 2009. – 32 с.
6. Бузырев, В. В. Экономика жилищной сферы : учебное пособие / В. В. Бузырев, В. С. Чекалин. – Москва : ИНФРА, 2001. – 256 с.
7. Васильева, Н. В. Формирование интегрированной системы управления жилищной сферой крупного города : автореф. дис. ... д-р. экон. наук : 08.00.05 / Васильева Наталья Владимировна. – Санкт-Петербург, 2002. – 38 с.
8. Вяткина, Е. А. Система управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования (на примере муниципального образования «город Бийск Алтайского края») : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Вяткина Елена Алексеевна. – Кемерово, 2008. – 27 с.

9. Герчиков, В. И. Современные проблемы стимулирования труда // Промышленность: от выживания к развитию / В. И. Герчиков; под ред. В. Д. Речин, Л. А. Сергеева. – Новосибирск : ЭКОР, 1996. – 252 с.

10. ГОСТ Р 51929-2002 Услуги жилищно-коммунальные. Термины и определения. – Введ. 01.01.2003. – Москва : Гарант: Версия Проф. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

11. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: утв. постановлением Госстандарта России от 15.08.2001 г. № 332-ст // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

12. Гражданский кодекс Российской Федерации : в 3 ч. : по состоянию на 1 нояб. 2001 г. – Москва, 2001. – 480 с.

13. Гулей, М. В. Жилищно-коммунальные услуги как объект гражданско-правового регулирования в Российской Федерации : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 03.05.00 / Гулей Михаил Васильевич. – Москва, 2010. – 27 с.

14. Жилищный кодекс Российской Федерации : федер. закон от 29.12.2004. № 188-ФЗ. – Москва : Гарант: Версия Проф. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Версия от 30.03.2016.

15. Жилищное хозяйство в России : стат. сб. / Росстат. – Москва, 2013. 286 с.

16. Жуков, Д. М. Экономика и организация ЖКХ города : учеб. пособие для вузов / Д. М. Жуков. – Москва : ВЛАДОС -ПРЕСС, 2003. – 96 с.

17. Иванов, И. П. Разумная децентрализация энергосбережения в системе ЖКХ / И. П. Иванов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. – 2012. – № 11. – ч.1. – С. 57-69.

18. Ильенкова, С. Д. Управление качеством : учебник для студентов вузов / С. Д. Ильенкова; под ред. С. Д. Ильенкова. – 3-е изд., перераб и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 352 с.

19. Казанов, Ю. Н. По пути реконструкции и модернизации / Ю. Н. Казанов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. – 2010. – № 3. – ч.1. – С. 25–39.
20. Каменева, Е. А. Специфика жилищно-коммунальных услуг как объекта финансовых отношений в ЖКХ / Е. А. Каменева // Вестник : финансы и кредит / Экономика и экономические науки. – Москва, 2010. – Т. 6, № 20. – С. 101-109.
21. Кирсанов, С. А. Жилищные и коммунальные услуги как вид экономической деятельности : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.01.01 / Кирсанов Сергей Алексеевич. – Санкт-Петербург, 2008. – 15 с.
22. Конатовский, Н. А. Реформирование хозяйственного механизма жилищно-коммунального комплекса крупного города : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Конатовский Николай Антонович. – Санкт-Петербург, 1999. – 30 с.
23. Кулижская, Ж. С. Формирование рынка жилищно-коммунальных услуг в муниципальных образованиях : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Кулижская Жанна Сергеевна. – Иркутск, 2001. – 16 с.
24. Магомедов, М. А. Методические основы повышения эффективности управления жилищно – коммунальным хозяйством города : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Магомедов Магомед Арбулиевич. – Махачкала, 2007. – 26 с.
25. Муниципальное планирование : учебное пособие / под. ред. В. Е. Рохчина, В. С. Чекалина. – Санкт-Петербург : ГИЭА, 2003, – 194 с.
26. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник для вузов / А. Д. Никифоров, А. Г. Схиртладзе. – Москва : Студент, 2011. – 717 с.
27. О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах социальной защиты населения [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 2.08.1999 г. № 887. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

28. О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Закон Российской Федерации от 4.07.1991г. № 1541-1 // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

29. Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон Российской Федерации от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

30. Об управлении муниципальным жилищным фондом г. Красноярска (с изменениями от 27 декабря 2002 г., 26 ноября 2003 г.) [Электронный ресурс] : постановление администрации г. Красноярска от 1.02.2000 г. № 48. – Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru>.

31. Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 210-ФЗ // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

32. Письмо Министерства Регионального развития РФ от 06.03.2009г. № 6177-АД/14 [Электронный ресурс]. // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

33. Подпрограмма «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации Федеральной целевой программы «Жилище» на 2002-2010 годы» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.2001 г. № 797. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

34. Патрушев, В. Д. Рабочие на частном предприятии: мотивация, оплата труда и удовлетворенность работой / В. Д. Патрушев, Г. П. Бессокирная, А. Л. Темницкий // Социологические исследования. – 1998. – № 4. – С. 34–41.

35. Положение о формировании договорных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] : приказ Госстроя Российской Федерации от 20.08.1996 г. № 17-113. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

36. Правила предоставления коммунальных услуг [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 26.09.1994 г. № 1099 (с последующими изменениями и дополнениями). // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 26. Ст. 2795. – Режим доступа: <http://www.szrf.ru>.

37. Программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 30.11.2012 г. № 2227-р. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

38. Розова, Н. К. Управление качеством : учебное пособие / Н. К. Розова. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 224 с.

39. Ряховская, А. Н. Антикризисное управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципальных образований : автореф. дис. ... д-р. экон. наук : 08.00.05 / Ряховская Антонина Николаевна. – Москва, 2002. – 35 с.

40. Саркисян, А. А. Аспекты функционирования и тенденции развития жилищно-коммунального хозяйства и его составных элементов / А. А. Саркисян // Вестник : инженерный вестник Дона / Экономика и экономические науки. – Кисловодск, 2012. – Т. 4, № 2. – С. 25-32.

41. Симионов, Ю. Ф. Жилищно-коммунальное хозяйство: справочник / Ю. Ф. Симионов. – Москва : ИКЦ «МарТ», 2004. – 208 с.

42. Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.krasnadzor.ru>.

43. Собрание законодательства Российской Федерации : Концепция

реформы ЖКХ в РФ № 18. – Москва, 1997. 59 с

44. Соломатова, Н. А. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг : автореф. дис. ... кан. экон. наук : 08.00.05 / Соломатова Наталья Александровна. – Москва, 2011. – 23 с.

45. Спирина Л.И. Характеристика и проблемы ЖКХ на современном этапе / Л. И. Спирина // Проблемы функционирования и развития территориальных социально-экономических систем. Материалы V Всероссийской научно-практической internet-конференции. – ИСЭИ УНЦ РАН. – Уфа, 2011. – С. 211-215.

46. Спирина, Л. И. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг на основе клиентоориентированного подхода : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Спирина Лиана Иршатовна. – Уфа, 2014. – 166 с.

47. Спирина, Л. И. Некоторые аспекты реформирования сферы ЖКУ / Л. И. Спирина // Инновационные технологии управления социально-экономическим развитием регионов России. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – ИСЭИ УНЦ РАН. – Уфа, 2012. – С.175–180.

48. Спирина, Л. И. Анализ последствий реформирования ЖКХ / Л. И. Спирина // Актуальные проблемы науки и техники. VII Всероссийская зимняя школа-семинар аспирантов и молодых ученых. – ФГБОУ ВПО УГАТУ. – Уфа, 2012. – С.119–122.

49. Спирина Л. И. Особенности тарифной политики топливно-энергетического комплекса для населения Республики Башкортостан / Л. И. Спирина // Управление. Экономический анализ. Финансы. Сборник научных трудов. – ФГБОУ ВПО УГАТУ. – Уфа, 2011. – С.350–354.

50. Управление качеством : учебник для вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян [и др] ; под ред. С. Д. Ильенковой. – Москва : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.

51. Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва [Электронный ресурс] : Красноярск, 1999. – Режим доступа: <http://www.krskstate.ru>.
52. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://24.rospotrebnadzor.ru>.
53. Ускова, Т. В. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование / Т. В. Ускова, А. С. Барабанов // Проблемы развития территории. – Вологда : ИСЭРТ РАН, 2013. – 88 с.
54. Уткин, Э. А. Мотивационный менеджмент : учебное пособие / Э. А. Уткин. – Москва : ЭКМОС, 2000. – 352 с.
55. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>.
56. Чернышев, Л. Н. Жилищно-коммунальная реформа в России. Финансово-экономические особенности: нормативные документы : учебное пособие / Л. Н. Чернышев. – Москва : МЦФЭР, 1997. – 95 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ